रजिस्ट्री सं० डी० एल०-33004/99 REGD. NO. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

असाधारण
EXTRAORDINARY
भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4
प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 348] नई दिल्ली, सोमवार, अक्तूबर 19, 2015/आश्विन 27, 1937
No. 348] NEW DELHI, MONDAY, OCTOBER 19, 2015/ASVINA 27, 1937

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

अधिसूचना

हैदराबाद, 5 अक्तूबर, 2015

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015

फा. सं. भा.बी.वि.वि.प्रा./विनियम/16/106/2015.—बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) की धाराओं 14 और 26 के साथ पठित धारा 2(1)(एफ) तथा बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4) की धाराओं 42डी और 42ई के साथ पठित धारा 114ए की उप-धारा (2) (एस), (टी), (यू), (वी) और (वीबी) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए प्राधिकरण, बीमा सलाहकार समिति के साथ परामर्श करने के बाद, इसके द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:-

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभः

1.1 ये विनियम भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015 के नाम से जाने जाएँगे ।

1.2 ये विनियम सरकारी राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख को प्रवृत्त होंगे।

अध्याय I

प्रारंभिक

2. परिभाषाएँ :

2.1 **"अधिनियम"** से समय-समय पर यथासंशोधित बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4) अभिप्रेत है।

2.2 **"प्राधिकरण"** से बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41) की धारा 3 के उपबंधों के अधीन स्थापित भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अभिप्रेत है।

2.3 **"सीएससी"** मेसर्स सीएससी ई-गवर्नैंस सर्विसेज़ इंडिया लिमिटेड द्वारा राष्ट्रीय ई-गवर्नैंस योजना के अंतर्गत स्थापित "सामान्य सेवा केन्द्र" अभिप्रेत है।

2.4 **"सीएससी-एसपीवी"** से सामान्य सेवा केन्द्रों (सीएससी) के नेटवर्क के माध्यम से भारत के नागरिकों के लिए सरकारी, निजी और सामाजिक क्षेत्र की सेवाओं के वितरण को सुसाध्य बनाने के लिए निगमित तथा इन विनियमों के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित मेसर्स सीएससी ई-गवर्नैंस सर्विसेज़ इंडिया लिमिटेड, विशेष प्रयोजन माध्यम (एसपीवी) अभिप्रेत है, जो अपने ग्राहकों की ओर से बीमा कंपनियों के साथ संविदाएँ (प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित विशिष्ट उत्पादों के अंतर्गत) करता है तथा सीएससी नेटवर्क के माध्यम से अन्य बीमा संबंधी सेवाएँ प्रस्तावित करता है।

स्पष्टीकरण: आईआरडीए अधिनियम, 1999 की धारा 2(1)(एफ) के प्रयोजनों के लिए सीएससी-एसपीवी एक "बीमा मध्यवर्ती" होगा।

2.5 **"सीएससी उत्पाद"** से वह उत्पाद अभिप्रेत है जिसका विपणन सीएससी मॉडल द्वारा किया जाता हो तथा जिसके पहले शब्द "सीएससी" रखा जाता हो ताकि उत्पाद का भेद स्पष्ट रूप से `विशिष्ट सीएससी उत्पाद' के रूप में प्रकट हो सके।

2.6 **"परीक्षा एजेंसी"** के अंतर्गत राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी संस्थान (एनआईईएलआईटी), इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रोद्योगिकी विभाग, भारत सरकार की एक स्वायत्त वैज्ञानिक सोसाइटी अथवा सीएससी-एसपीवी और ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्तियों (आरएपी) के लिए परीक्षाएँ आयोजित करने के प्रयोजन के लिए प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित कोई अन्य एजेंसी शामिल है।

2.7 **"सीएससी-एसपीवी का प्रधान अधिकारी"** से सीएससी-एसपीवी के नियोजन के अधीन स्थित और सीएससी-एसपीवी के प्रधान अधिकारी के रूप में कार्य करने के लिए सीएससी-एसपीवी द्वारा नामित व्यक्ति अभिप्रेत है।

2.8 **"ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति"** (आरएपी) सामान्य सेवा केन्द्र का परिचालन और प्रबंध करने के लिए सीएससी-एसपीवी द्वारा पंजीकृत और प्राधिकृत तथा प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट रूप में प्रशिक्षण और परीक्षा सफलतापूर्वक पूर्ण करने पर प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित वैयक्तिक ग्राम-स्तरीय उद्यमी है।

2.9 **"राज्य द्वारा नामित एजेंसी"** (एसडीए) राज्य स्तर पर केंद्रीय (नोडल) एजेंसी है जो राज्य स्तर पर सीएससी परियोजना की प्रगति की निगरानी और पर्यवेक्षण के लिए संबद्ध है।

2.10 **"सेवा केन्द्र एजेंसी"** (एससीए) वह कार्यान्वयन एजेंसी है जो अपेक्षित निवेश बजट और सीएससी के कार्यात्मक विनिर्देश उपलब्ध कराते हुए; एक राज्य में जिलों के समूह को समाविष्ट करने के लिए उत्तरदायी है।

2.11 **"सेवा भागीदार एजेंसी"** में एसडीए अथवा एससीए अथवा भारत सरकार की सीएससी योजना के अंतर्गत कोई अन्य एजेंसी शामिल है।

2.12 **"अपेक्षा"** (सॉलिसिटेशन) इन विनियमों के प्रयोजन के लिए बीमा पॉलिसी खरीदने के लिए संभावित ग्राहक को समर्थ बनाने के उद्देश्य से आरएपी द्वारा संभावित ग्राहक से संपर्क के रूप में परिभाषित है तथा इसमें यदि संभावित ग्राहक बीमा पॉलिसी खरीदने का निर्णय करता है तो सहायता उपलब्ध कराना शामिल है।

2.13 **"ग्राम-स्तरीय उद्यमी"** (वीएलई) सामान्य सेवा केन्द्र का परिचालन करने के लिए पंजीकृत और प्राधिकृत व्यक्ति है, जो सीएससी मॉडल के अंतर्गत एससीए अथवा एसडीए अथवा सीएससी-एसपीवी द्वारा अनुमोदित रूप में सीएससी के दैनिक परिचालन संचालित करने का प्रभारी है।

2.14 इन विनियमों में प्रयुक्त और अपरिभाषित, परंतु समय-समय पर यथासंशोधित बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4), बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 अथवा उनके अधीन बनाये गये किसी भी विनियम/दिशानिर्देश में परिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों के अर्थ वही होंगे जो उन अधिनियमों अथवा विनियमों अथवा दिशानिर्देशों में क्रमशः उनके लिए निर्धारित किये गये हैं।

अध्याय II

सीएससी-एसपीवी का पंजीकरण

3. पंजीकरण प्रदान करने के लिए आवेदनः

3.1 बीमा मध्यवर्ती के रूप में कार्य करने के लिए पंजीकरण प्राप्त करने का इच्छुक, सीएससी-एसपीवी, निम्नलिखित क्रियाविधि का अनुसरण करेगा –

(क) इन विनियमों में विनिर्दिष्ट रूप में फार्म ए में प्राधिकरण को आवेदन प्रस्तुत करेगा।

(ख) पंजीकरण प्रदान करने के लिए आवेदन के साथ पाँच हजार रुपये का वापस न करने योग्य आवेदन शुल्क और लागू कर विप्रेषित करेगा।

(ग) आवेदन फार्म-ए में उल्लिखित रूप में सभी आवश्यक दस्तावेज अनुसूची-I (भाग-I) में विनिर्दिष्ट योग्यता और उपयुक्तता (फिट एण्ड प्रोपर) मानदंडों को पूरा करनेवाले प्रधान अधिकारी से प्राप्त घोषणा के साथ प्रस्तुत करेगा।

3.2 कोई भी आवेदन जो सभी प्रकार से पूर्ण नहीं है और/या आवेदन फार्म में विनिर्दिष्ट अनुदेशों के अनुरूप नहीं है और/या अपेक्षाओं और/या प्राधिकरण के निदेशों का पालन नहीं करता है, अस्वीकृत किया जा सकता है। बशर्ते कि ऐसे किसी आवेदन को अस्वीकृत करने से पहले सीएससी-एसपीवी को आवेदन सभी प्रकार से पूर्ण करने और त्रुटियाँ, यदि कोई हों, तो उन्हें ठीक करने के लिए एक उपयुक्त अवसर दिया जाएगा।

4. सीएससी-एसपीवी को पंजीकरण प्रदान करना:

4.1 प्राधिकरण इस बात से संतुष्ट होने पर कि आवेदक ने पंजीकरण प्रदान करने के लिए विनिर्दिष्ट सभी शर्तों को पूरा करता है, फार्म-बी में पंजीकरण प्रदान करेगा और उसकी सूचना सीएससी-एसपीवी को प्रेषित करेगा।

4.2 पंजीकरण सीएससी-एसपीवी द्वारा शर्तों और अनुसूची IV में विनिर्दिष्ट रूप में आचरण-संहिता का पालन करने के अधीन जारी किया जाएगा।

4.3 प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये सामान्य सेवा केन्द्रों संबंधी दिशा-निर्देशों के अधीन सीएससी-एसपीवी को प्रदान किया गया लाइसेंस उसकी समाप्ति तक वैध होगा तथा उसके बाद विनियम 3 के अनुसार पंजीकरण के लिए आवेदन किया जाएगा।

5. सीएससी-एसपीवी के पंजीकरण की वैधता की अवधि:

5.1 इन विनियमों के अधीन जारी किया गया पंजीकरण उसके निर्गम की तारीख से तीन वर्ष की अवधि के लिए वैध होगा, जब तक प्राधिकरण द्वारा उसे निलंबित अथवा निरस्त नहीं किया जाता।

5.2 पंजीकरण की समाप्ति के बाद सीएससी-एसपीवी को इस रूप में कार्य करने की अनुमति नहीं होगी, जब तक प्राधिकरण द्वारा उसकी नवीकरण नहीं किया जाता।

5.3 यदि सीएससी-एसपीवी का पंजीकरण निरस्त अथवा निलंबित किया जाता है अथवा उसका नवीकरण नहीं किया जाता, तो पॉलिसीधारकों को बीमाकर्ता द्वारा सेवा प्रदान की जाएगी।

6. सीएससी-एसपीवी के पंजीकरण के नवीकरण के लिए क्रियाविधि

6.1 सीँएससी-एसपीवी पंजीकरण की समाप्ति से कम से कम तीस दिन पहले फार्म-ए में प्राधिकरण को पंजीकरण के नवीकरण के लिए आवेदन प्रस्तुत करेगा। तथापि,सीएससी-एसपीवी को नवीकरण के लिए आवेदन पंजीकरण की समाप्ति से नब्बे दिन पहले प्रस्तुत करने की अनुमति है।

6.2 नवीकरण के लिए आवेदन फार्म के साथ सीएससी-एसपीवी द्वारा प्रस्तुत किये जानेवाले दस्तावेज नवीकरण आवेदन फार्म-ए में उल्लिखित हैं।

6.3 पंजीकरण के नवीकरण के लिए आवेदन केवल एक हजार रुपये के नवीकरण शुल्क और सेवा कर के साथ प्रस्तुत किया जाएगा। यदि पंजीकरण के नवीकरण के लिए आवेदन प्राधिकरण के पास उसकी समाप्ति की तारीख से कम से कम तीस दिन पहले नहीं पहुँचता अथवा उसकी वैधता समाप्त हो जाती है तो सीएससी-एसपीवी पाँच सौ रुपये का विलंब-शुल्क अदा करेगा। बशर्ते कि प्राधिकरण पूर्ववर्ती परंतुक द्वारा समाविष्ट न किये गये विलंब के लिए सीएससी-एसपीवी द्वारा प्रस्तुत किये गये पर्याप्त कारणों के लिए नवीकरण के लिए आवेदन की प्रस्तुति हेतु 30 दिन से अधिक विलंब को माफ कर सकता है तथा पंजीकरण की समाप्ति की तारीख के बाद नवीकरण के लिए आवेदन सीएससी-एसपीवी द्वारा केवल एक हजार रुपये के अतिरिक्त शुल्क का भुगतान करने पर स्वीकार कर सकता है।

6.4 प्राधिकरण सीएससी-एसपीवी से नवीकरण के लिए आवेदन पर कार्रवाई करने के लिए उपयुक्त समझी जानेवाली कोई अतिरिक्त सूचना/दस्तावेज माँग सकता है।

6.5 प्राधिकरण, इस बात से संतुष्ट होने पर कि सीएससी-एसपीवी पंजीकरण के नवीकरण के लिए विनिर्दिष्ट सभी शर्तों को पूरा करता है, फार्म-बी में पंजीकरण का नवीकरण करेगा।

6.6 पंजीकरण का नवीकरण तीन वर्ष की अवधि के लिए वैध होगा।

अध्याय III

बीमे की अपेक्षा (सॉलिसिटेशन) तथा सीएससी-एसपीवी और आरएपी के कार्य

7. अपेक्षा (सॉलिसिटेशन) के लिए नियुक्त व्यक्तिः

7.1 बीमा व्यवसाय की अपेक्षा के प्रयोजन के लिए ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) प्राधिकृत है।

7.2 सीएससी-एसपीवी अपनी ओर से नियोजित आरएपी द्वारा किये गये भूल-चूक के सभी कार्यों के लिए जिम्मेदार होंगे।

7.3 ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) के पास अनुसूची-I, भाग-III में विनिर्दिष्ट रूप में न्यूनतम योग्यता होगी।

7.4 आरएपी का प्रशिक्षण, परीक्षा और प्रमाणीकरण अनुसूची-I, भाग-IV में विनिर्दिष्ट रूप में होगा।

7.5 ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति के लिए आचरण-संहिता अनुसूची-IV में निर्धारित है।

8. ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) द्वारा नये बीमा व्यवसाय के पंजीकरण को समर्थ बनानाः

8.1 सीएससी-एसपीवी का पोर्टल किसी आरएपी को केवल उक्त आरएपी द्वारा परीक्षा उत्तीर्ण करने, आरएपी को पंजीकरण प्राधिकारी द्वारा पंजीकरण प्रमाणपत्र जारी करने, तथा सीएससी-एसपीवी पोर्टल में उक्त पंजीकरण की संख्या और पंजीकरण की वैधता अवधि को अद्यतन करने के बाद ही सीएससी-एसपीवी के पोर्टल में बीमा व्यवसाय को पंजीकृत करने के लिए समर्थ बनायेगा।

8.2 यदि किसी सीएससी के मामले में वीएलई में कोई परिवर्तन है, तो नया वीएलई बीमा सेवा वीएलई के रूप में नियुक्ति की तारीख से कर सकता है। तथापि, उक्त वीएलई नये व्यवसाय को केवल इन विनियमों के विनियम 7 के अधीन उसको आवश्यक प्रमाणपत्र जारी किये जाने की तारीख से ही दर्ज कर सकता है।

9. सीएससी-एसपीवी के कार्यः सीएससी-एसपीवी के कार्य अनुसूची-II, भाग-I में दिये गये हैं।

10. आरएपी (ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति के कार्य और दायित्वः

10.1 ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति के कार्य अनुसूची-II, भाग-II में दिये गये हैं।

10.2 आरएपी से संबंधित दायित्व अनुसूची-II, भाग-III में दिये गये हैं।

11. सीएससी-एसपीवी और आरएपी द्वारा प्राप्त पारिश्रमिकः

11.1 आरएपी द्वारा पॉलिसियों की अपेक्षा के लिए, बीमाकर्ता द्वारा सीएससी-एसपीवी को देय पारिश्रमिक कमीशन अथवा पारिश्रमिक के भुगतान के संबंध में प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये विनियमों के अनुसार होगा।

11.2 अन्य सेवाओं के लिए बीमाकर्ता द्वारा सीएससी-एसपीवी को देय पारिश्रमिक समय-समय पर बीमाकर्ता और सीएससी-एसपीवी के बीच परस्पर सहमत रूप में होगा।

11.3 सीएससी-एसपीवी, बीमाकर्ता से कोई भी पारिश्रमिक प्राप्त करने पर उसका कम से कम 80% संबंधित आरएपी को वितरित करेगा। एसडीए अथवा एससीए अथवा सेवा भागीदार एजेंसी जैसी संस्थाओं को पारिश्रमिक; भर्ती, सॉफ्टवेयर उपलब्ध कराने और उसे समर्थ बनाने, दैनंदिन कार्यों में आरएपी को मार्गदर्शन प्रदान करने और उसकी निगरानी करने के लिए शुल्क हेतु अधिकतम 8% की राशि प्रतिधारित करने के बाद बीमाकर्ता के साथ किये गये करार के अनुसार होगा।

11.4 सीएससी-एसपीवी को अदा किया जानेवाला कमीशन अथवा पारिश्रमिक, यदि कोई हो, नीचे दिये गये द्विभाजन (बाइफ़रकेशन) के अनुसार होगाः

(क) नये व्यवसाय की अपेक्षा और प्रापण के लिए सीएससी-एसपीवी को कमीशन।

(ख) पॉलिसी की विक्रय के बाद की सेवा के लिए सेवा प्रभार।

11.5 सीएससी-एसपीवी बीमाकर्ताओं के साथ करार करेगा तथा करार में सीएससी मॉडल में विभिन्न संस्थाओं को पारिश्रमिक के प्रतिशत और वितरण की पद्धति का स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगा।

11.6 सीएससी-एसपीवी के पारिश्रमिक के संबंध में बीमाकर्ताओं द्वारा खातों का निपटान मासिक आधार पर किया जाएगा तथा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि बकाया शेषराशियों का प्रति-निपटान (क्रॉस सेटिलमेंट) न हो।

12. सीएससी-एसपीवी में ऑन-बोर्डिंग प्रभारः बीमाकर्ता खुदरा (रिटेल) बीमा पॉलिसियों की कुछ श्रेणियों का विपणन केवल व्यक्तियों के लिए ही कर सकते हैं तथा बीमा संबंधी सेवाओं का प्रस्ताव सीएससी के माध्यम से कर सकते हैं। अनुमति-प्राप्त ऑन-बोर्डिंग प्रभार निम्नानुसार होंगेः

12.1 प्रत्येक बीमाकर्ता, जिसने सीएससी के माध्यम से अपने बीमा उत्पाद के वितरण के लिए सीएससी-एसपीवी के साथ करार किया हो, से बीस लाख रुपये के प्रारंभिक अंशदान के साथ सीएससी- एसपीवी ऑन-बोर्डिंग आधारभूत (कॉर्पस)निधि स्थापित की जाएगी।

12.2 करार पर हस्ताक्षर करनेवाला बीमाकर्ता चार तिमाहियों में समान रूप से किस्त अदा करेगा।

12.3 उक्त ऑन-बोर्डिंग कॉर्पस निधि का अनुरक्षण जीवन बीमा परिषद द्वारा परिचालित "सीएससी-एसपीवी ऑन-बोर्डिंग कॉर्पस निधि" कहलानेवाले एक "निलंब खाते" (एस्क्रो अकाउंट) में किया जाएगा। 12.4 सक्रिय किये गये प्रति सीएससी ऑन-बोर्डिंग प्रभारों के लिए नियत राशि पाँच हजार रुपये होगी जिसमें समय-समय पर संशोधन किया जा सकता है।

12.5 सीएससी-एसपीवी जीवन बीमा परिषद् और साधारण बीमा परिषद् को बीमा परिचालन करने के लिए सक्रिय किये गये सीएससी की सूची प्रस्तुत करेगा तथा ऑन-बोर्डिंग प्रभारों के निर्मोचन की माँग करेगा। सूचना और पारदर्शिता के लिए यह सूची उक्त परिषदों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।

12.6 जीवन और साधारण बीमा परिषदें उक्त "सीएससी-एसपीवी ऑन-बोर्डिंग कॉर्पस निधि" के संबंध में अलग लेखा-कूट और खाता-बहियाँ रखेंगे जिनके संबंध में वार्षिक रूप से निरीक्षण प्राधिकरण द्वारा किया जाएगा और जिनकी लेखा-परीक्षा एक अर्हता-प्राप्त लेखा-परीक्षक द्वारा की जाएगी।

13. सीएससी मॉडल के अंतर्गत अनुमति-प्राप्त उत्पादः

13.1 बीमाकर्ता केवल सीएससी मॉडल के माध्यम से विपणन किये जानेवाले बीमा उत्पाद विकसित करेंगे तथा अनुमोदन के लिए प्राधिकरण के पास ऐसे उत्पादों को दाखिल (फाइल) करेंगे।

13.2 सीएससी मॉडल के लिए विकसित किये गये उत्पादों के संबंध में बीमित राशि (प्रति जीवन अथवा जोखिम) मोटर बीमा को छोड़कर दो लाख रुपये से अधिक नहीं होगी। सीएससी मॉडल के लिए प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित ऐसे उत्पादों का विपणन केवल सीएससी मॉडल के माध्यम से ही किया जाएगा।

13.3 सीएससी मॉडल के लिए विकसित किये गये बीमा उत्पादों के लिए प्रकार, प्रक्रिया और शर्तें अनुसूची-III में दी गई हैं।

14. सीएससी-एसपीवी और बीमाकर्ता के बीच करारः बीमाकर्ताओं और सीएससी-एसपीवी के बीच एक करार अथवा सेवा स्तरीय करार अथवा सहमति ज्ञापन किया जाएगा। उक्त करार में सीएससी-एसपीवी की कार्यविधियों और अन्य कार्यों को निम्नानुसार शामिल किया जाएगाः

14.1 निम्नलिखित के लिए कार्यविधियाः

(क) अनुमोदित बीमा उत्पादों के वितरण के लिए आरएपी को समर्थ अथवा असमर्थ बनाने के लिए।

(क) आरएपी के लेन-देनों और कार्यकलापों का पता लगाने और उनकी निगरानी करने के लिए।

(ख) सीएससी-एसवीपी द्वारा आबंटित विशिष्ट कूट को सम्मिलित करने के लिए।

(ग) ग्राहक की आधार संख्या और नामांकन को सम्मिलित करने के लिए।

(घ) आरएपी द्वारा बीमाकर्ता को प्रस्ताव का डेटा, दावा संबंधी डेटा और किसी भी अन्य सूचना की सॉफ्ट प्रति भेजने के लिए।

(ङ) बीमाकर्ता द्वारा आरएपी को पूरी की गई पॉलिसी संबंधी डेटा, दावा संबंधी डेटा और किसी भी अन्य सूचना की सॉफ्ट प्रति भेजने के लिए।

(च) बीमाकर्ता को बीमाकृत व्यक्ति के दावों से संबंधित सॉफ्ट फाइलें और दस्तावेज भेजने के लिए।

(छ) बीमाकर्ताओं को दावों से संबंधित दस्तावेजों की हार्ड प्रति भेजने के लिए।

(ज) बीमाकर्ता द्वारा एक सुरक्षित पद्धति में डेटा का अनुरक्षण करने के लिए।

(झ) बीमाकर्ता द्वारा एक सुरक्षित पद्धति में डेटा को अद्यतन करने और प्रेषण करने के लिए।

14.2 एकरूपता बनाये रखने के लिए सभी बीमाकर्ताओं द्वारा आरएपी की पैन संख्या का उपयोग किया जा सकता है।

14.3 खोज-कूट (ट्रैकिंग कोड) बीमाकर्ताओं और सीएससी-एसपीवी द्वारा परस्पर सहमति द्वारा तय किया जा सकता है।

14.4 सीएससी-एसपीवी के माध्यम से विपणन किये जानेवाले उत्पादों की सूची।

14.5 दोनों सीएससी-एसपीवी स्तर पर और बीमाकर्ता के स्तर पर एक सशक्त शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित की जानी चाहिए। बीमाकर्ताओं को चाहिए कि वे प्रत्येक तिमाही में प्राधिकरण को एक शिकायत निवारण विश्लेषण रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

14.6 एससी-एसपीवी और बीमाकर्ता पॉलिसीधारकों को आरएपी द्वारा प्रदान की जानेवाली सेवाओं में, पंजीकृत आरएपी के साथ किये गये करार की समाप्ति के बाद भी निरंतरता को सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणाली विकसित करेंगे।

14.7 सीएससी-एसपीवी द्वारा बीमाकर्ता से प्राप्त पारिश्रमिक के वितरण की विधि नियमन 11 में उल्लिखित है।

14.8 सेवा भागीदार एजेंसी सहित, करार के पक्षकारों की भूमिकाएँ और दायित्व।

14.9 सीएससी-एसपीवी और आरएपी की आचरण-संहिता अनुसूची-IV में विनिर्दिष्ट की गई है।

15. बीमाकर्ता के दायित्वः बीमाकर्ता के लिए विनिर्दिष्ट दायित्व अनुसूची-V में दिये गये हैं।

16. प्राधिकरण को प्रस्तुत की जानेवाली रिपोर्टः बीमाकर्ता और सीएससी-एसपीवी यहाँ नीचे विनिर्दिष्ट रूप में प्राधिकरण को आवधिक रिपोर्टें प्रस्तुत करेंगे।

16.1 सीएससी-एसपीवी प्राधिकरण को फार्म-डी, फार्म-ई, फार्म-एफ में तिमाही रिपोर्ट तथा बीमा संबंधी कार्यकलापों के संबंध में प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित की जानेवाली कोई भी अन्य विवरणी प्रस्तुत करेगा।

16.2 बीमाकर्ता प्राधिकरण को फार्म-जी में छमाही रिपोर्ट तथा आरएपी के माध्यम से प्राप्त किये जानेवाले व्यवसाय के संबंध में प्राधिकरण के द्वारा अपेक्षित की जानेवाली कोई भी अन्य विवरणी प्रस्तुत करेंगे।

17. निरीक्षण करने के लिए प्राधिकरण का अधिकारःप्राधिकरण सीएससी-एसपीवी के कार्यकलापों का पता लगाने के लिए सीएससी-एसपीवी अथवा सीएससी के परिसर का, एवं इन दिशानिर्देशों में विनिर्दिष्ट किसी भी प्रयोजन के लिए सीएससी-एसवीपी और आरएपी की खाता-बहियों, अभिलेखों और दस्तावेजों का भी निरीक्षण करने के लिए तथा निम्नलिखित प्रयोजनों के लिए निरीक्षण प्राधिकारी के रूप में अपने एक अथवा उससे अधिक अधिकारियों को नियुक्त कर सकता है;

(क) अधिनियम, नियमों और विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए;

(ख) आरएपी अथवा सीएससी-एसपीवी के कार्यकलापों से संबंधित किसी भी विषय में बीमाकृत व्यक्ति, अथवा बीमाकर्ता, अथवा किसी अन्य व्यक्ति से प्राप्त शिकायतों की जाँच करने के लिए; तथा

(ग) बीमा व्यवसाय के समुचित विकास के हित में अथवा पॉलिसीधारकों के हित मेंस्वप्रेरणा से अपने आप आरएपी अथवा सीएससी-एसवीपी के कार्यों की जाँच करने के लिए।

अध्याय IV

18. अनुशासनिक कार्यवाही के लिए क्रियाविधिः- सीएससी-एसपीवी और आरएपी द्वारा आईआरडीएआई अधिनयिम, विनियमों, दिशानिर्देशों, परिपत्रों, अधिसूचनाओँ के किसी भी उपबंध का उल्लंघन किये जाने की स्थिति में प्राधिकरण द्वारा अनुसरण की जानेवाली क्रियाविधि इन विनियमों की अनुसूची VI में विनिर्दिष्ट रूप में होगी।

19. सीएससी-एसपीवी और आरएपी के पंजीकरण का निलंबन अथवा निरस्तीकरण :

पंजीकरण के निलंबन अथवा निरस्तीकरण इन विनियमों की अनुसूची VI में दिये गये रूप में होगी।

20. स्पष्टीकरण जारी करने के लिए प्राधिकरण का अधिकारः इन विनियमों के किसी भी उपबंध को लागू करने अथवा उसका अर्थनिर्णय करने के संबंध में किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए प्राधिकरण का अध्यक्ष समय-समय पर उपयुक्त स्पष्टीकरण जारी कर सकता है।

<u>अनुसूचियाँ और फ़ार्म</u>

अनुसूची-I

भाग-I

प्रधान अधिकारी के लिए योग्यता और उपयुक्तता (फिट एण्ड प्रोपर) मानदंड

[विनियम 3.1(ग)]

(1) पंजीकरण की अपेक्षा करनेवाले सीएससी-एसपीवी के प्रधान अधिकारी को `योग्य और उपयुक्त व्यक्ति' के रूप में माना जाएगा यदि वह उन शर्तों को पूरा करता है, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं, परंतु जो निम्नलिखित मानदंडों तक ही सीमित नहीं हैं-

(क) वित्तीय सत्यनिष्ठा से संबद्ध कोई अपराध नहीं किया है;

(ख) किसी आपराधिक दुर्व्यवहार अथवा नागरिक दायित्व के लिए दोषी नहीं ठहराया गया है;

(ग) अपेक्षित अर्हताएँ और अनुभव रखता है;

(घ) अच्छा पिछला (ट्रैक) रिकॉर्ड रखता है;

(ङ) अधिनियम में निर्धारित रूप में बीमा मध्यवर्ती के रूप में कार्य करने के लिए किसी अनर्हता से ग्रस्त नहीं है।

भाग-II

सीएससी-एसवीपी के लिए पात्रता मानदंड (विनियम 2.4)

(1) वह भारत सरकार द्वारा स्थापित होनी चाहिए

(2) वह राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना (एनईजीपी) के अधीन होना चाहिए

भाग-III

ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) की योग्यता (विनियम 7.3)

(1) किसी मान्यताप्राप्त बोर्ड/संस्था से 10वीं कक्षा अथवा समकक्ष परीक्षा में उत्तीर्ण हो।

(2) कंप्यूटर अनुप्रयोगों/परिचालनों का न्यूनतम ज्ञान हो।

(3) समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा मान्यताप्राप्त किसी संस्था से कम से कम 20 घंटे का सैद्धांतिक प्रशिक्षण पूरा कर चुका हो।

(4) उपर्युक्त प्रशिक्षण की अवधि के अंत में एनआईईएलआईटी (राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी संस्थान) अथवा समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा मान्यताप्राप्त किसी अन्य परीक्षा निकाय द्वारा आयोजित परीक्षा उत्तीर्ण की हो।

(5) उपर्युक्त प्रशिक्षण के लिए निर्धारित पाठ्यक्रम में समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट रूप में बीमा सिद्धांत और व्यवहार, बीमे के कानूनी पहलू; एएमएल/पीएमएल और केवाईसी, साधारण बीमा और जीवन बीमा सम्मिलित होंगे।

भाग-IV

ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) का प्रशिक्षण और पद्धति, परीक्षा और प्रमाणीकरण (विनियम 7.4)

प्रशिक्षण और पद्धतिः-

(1) वीएलई विनिर्दिष्ट पाठ्यक्रम में बताये गये विषयों को समाविष्ट करते हुए 20 घंटे का प्रशिक्षण प्राप्त करेगा।

(2) प्रशिक्षण सामग्री और स्व-मूल्यांकन की विषय-वस्तु डाउनलोड करने योग्य डिजिटल फार्मेट में होगी तथा सीएससी-एसपीवी अथवा समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित किसी अन्य संस्था द्वारा एक उपयुक्त शिक्षण प्रबंध प्रणाली के अंतर्गत उपलब्ध रखी जाएगी।

(3) उक्त स्व-मूल्यांकन परीक्षाएँ बहु-विकल्पी मॉडलों में होंगी।

(4) वीएलई सीएससी-एसपीवी द्वारा अभिकल्पित शिक्षण प्रबंध प्रणाली की वेबसाइट पर पंजीकृत होगा तथा प्रशिक्षण पूरा करेगा।

(5) वीएलई उक्त डिजिटल प्रशिक्षण विषय-वस्तु को अपने निजी कंप्यूटर अथवा लैपटॉप में डाउनलोड करेगा तथा स्व-शिक्षण मॉड्यूलों को पूरा करेगा। इस संबंध में, सीएससी-एसपीवी आवश्यक प्रमाण पत्र जारी करेगा।

(6) प्रत्येक मॉड्यूल के अंत में वीएलई स्व-मूल्यांकन परीक्षा को पूरा करेगा। उक्त शिक्षण प्रबंध प्रणाली वीएलई को प्रति दिन दो से अधिक स्व-मूल्यांकन परीक्षाएँ पूरी करने की अनुमति नहीं देगी।

(7) प्रत्येक मॉड्यूल के लिए स्व-मूल्यांकन परीक्षा पूरी करने पर उम्मीदवार एक घंटे का प्रशिक्षण श्रेय (क्रेडिट) अर्जित करेगा।

(8) वीएलई 20 घंटे के प्रशिक्षण हेतु क्रेडिट अर्जित करने के लिए सभी 20 स्वयं-शिक्षण मॉड्यूल और स्व-मूल्यांकन परीक्षाएँ ऑनलाइन पूर्ण करेगा।

परीक्षा और प्रमाणीकरणः-

(1) आरएपी की उक्त ऑनलाइन परीक्षा एनआईईएलआईटी अथवा समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित किसी अन्य संस्था द्वारा भारत भर में व्याप्त अपने केन्द्रों में आयोजित की जाएगी।

(2) प्रशिक्षण पूरा करने और 20 घंटे का प्रशिक्षण क्रेडिट अर्जित करने पर वीएलई उक्त ऑनलाइन परीक्षा में उपस्थित होने के लिए पात्र होगा।

(3) उक्त ऑनलाइन परीक्षा की आवधिकता का निर्णय प्राधिकरण द्वारा आवश्यकताओं के आधार पर, परीक्षा आयोजित करनेवाली संबंधित संस्था के साथ परामर्श करने के बाद किया जाएगा।

(4) परीक्षा के प्रश्न उत्तरों के बहु-विकल्पों के साथ प्रदर्शित किये जाएँगे।

(5) उक्त ऑनलाइन परीक्षा के लिए प्रश्नों की संख्या 40 होगी और परीक्षा 60 मिनट की अवधि की होगी।

(6) प्रत्येक प्रश्न के लिए 2.5 अंक होंगे तथा परीक्षा 100 अंकों के लिए होगी। परीक्षा उत्तीर्ण करने के लिए परीक्षार्थी को कम से कम 35 अंक प्राप्त करने होंगे।

(7) गलत उत्तरों के लिए कोई ऋणात्मक (नेगेटिव) अंक नहीं होंगे।

(8) वीएलई द्वारा परीक्षा में उपस्थित होने के लिए प्रयासों की संख्या की कोई सीमा नहीं होगी।

(9) वीएलई को प्रशिक्षण और परीक्षा के लिए संबंधित संस्था को प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित रूप में उपयुक्त शुल्क अदा करना होगा।

(10) परीक्षा उत्तीर्ण करने पर परीक्षक संस्था वीएलई द्वारा परीक्षा में उत्तीर्णता को विधिमान्य करते हुए एक प्रमाणपत्र जारी करेगा।

(11) प्रशिक्षण की समाप्ति और परीक्षा में उत्तीर्णता का प्रमाणीकरण केवल उसी अवधि के दौरान वैध होगा जिस अवधि के दौरान आरएपी को सीएससी के परिचालनों का प्रबंध करने के लिए प्राधिकृत किया जाता है। जैसे ही आरएपी की सेवाएँ सीएससी-एसपीवी अथवा उसकी प्राधिकृत सेवा भागीदार एजेंसी द्वारा समाप्त की जाती हैं अथवा निलंबित की जाती हैं, तब उक्त प्रमाणपत्र वैध नहीं होगा।

ऑनलाइन परीक्षाः

(1) ऑनलाइन परीक्षा प्राधिकृत संस्थाओं द्वारा आयोजित की जाएगी और परिणाम सीएससी-एसपीवी की वेबसाइट पर प्रकाशित किये जाएँगे तथा उनकी प्रति प्राधिकरण को भेजी जाएगी।

(2) वीएलई जो परीक्षा में `उत्तीर्ण' घोषित किये जाते हैं, उन्हें बीमा व्यवसाय की अपेक्षा करने के लिए एक प्रमाणपत्र जारी किया जाएगा तथा उनके संबंध में `सीएससी मॉडल के अंतर्गत बीमा व्यवसाय प्राप्त करने के लिए प्रमाणित' के रूप में उल्लिखित किया जाएगा।

(3) बीमाकर्ता केवल ऐसे ही आरएपी के नये व्यवसाय को पंजीकृत करेंगी जिन्हें सीएससी-एसपीवी के पोर्टल में "सीएससी मॉडल के अंतर्गत बीमा व्यवसाय प्राप्त करने के लिए प्रमाणित" के रूप में सूचीबद्ध किया गया हो। बीमाकर्ता किसी भी परिस्थिति में ऐसे आरएपी से नये व्यवसाय को पंजीकृत नहीं करेंगी जो बीमा व्यवसाय करने के लिए परीक्षक संस्था द्वारा "प्रमाणित नहीं" किया गया हो।

अनुसूची-II

भाग-I

सीएससी-एसपीवी के कार्य (विनियम 9)

(क) सीएससी-एसपीवी, एक बीमा मध्यवर्ती के रूप में प्राधिकरण से वैध पंजीकरण किये जाने के बाद इन विनियमों के विनियम 14 में विनिर्दिष्ट रूप में बीमाकर्ता के साथ करार कर सकता है।

(ख) सीएससी-एसपीवी अनुसूची-I में विनिर्दिष्ट रूप में निर्धारित प्रशिक्षण और प्रमाणीकरण प्राप्त करने के लिए वीएलई की सहायता करेगा।

(ग) सीएससी-एसपीवी वीएलई के क्षेत्र परिचालनों में अपने द्वारा उपयुक्त समझी जानेवाली परिचालनगत और विपणन की सहायता तथा मार्गदर्शन प्रदान करते हुए, आरएपी के प्रशिक्षण में सेवा भागीदार एजेंसी का सहयोग प्राप्त कर सकता है। बीमाकर्ताओं के साथ किये गये करार में सूचीबद्ध सहयोग का विवरण विनिर्दिष्ट किया जाएगा।

(घ) प्रशिक्षण की सफलतापूर्वक समाप्ति और निर्धारित परीक्षा में उत्तीर्णता के बाद तथा वीएलई को परीक्षक संस्था द्वारा जारी किये गये प्रमाणपत्र के आधार पर सीएससी-एसपीवी अनुमोदित बीमा उत्पादों की अपेक्षा करने के लिए आरएपी को प्राधिकृत करते हुए आरएपी के साथ एक करार करेगा।

(ङ) सीएससी-एसपीवी आरएपी के साथ किये गये करार में, आरएपी के लिए निर्धारित आचरण-संहिता सहित, इन विनियमों के अनुपालन के लिए प्राधिकरण द्वारा निर्धारित रूप में संबंधित शर्तें और खंड शामिल करेगा।

(च) सीएसपी-एसपीवी आरएपी के कार्यकलापों की निरंतर निगरानी सुनिश्चित करेगा तथा आरएपी द्वारा इन विनियमों और आचरण-संहिता के अनुपालन के लिए जिम्मेदार होगा।

(छ) सीएससी-एसपीवी प्रत्येक बीमाकर्ता के साथ किये गये करार की प्रति बनाये रखेगा।

भाग-II

आरएपी (ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति) के कार्य (विनियम 10.1)

आरएपी के बीमा संबंधी कार्यों में निम्नलिखित शामिल होंगेः

(क) बीमे की आवश्यकता के आधार पर पॉलिसी का चयन करने के लिए संभावित ग्राहकों की सहायता करना।

(ख) बीमा किये जानेवाले प्रस्तावकों/व्यक्तियों/जोखिमों तथा सुरक्षा की आवश्यकताओँ से संबंधित विस्तृत सूचना प्राप्त करना तथा उपयुक्त बीमा रक्षा संबंधी परामर्श देना।

(ग) बीमाकर्ता को आयु, आय, परिवार का चिकित्सा से संबंधित पूर्ववृत्त, कोई आक्रांत बीमारी जैसी जोखिम-अंकन संबंधी सूचना तथा जोखिम का निर्धारण करने में अपेक्षित रूप में ऐसी अन्य जानकारी उपलब्ध कराना।

(घ) ग्राहक से अनुदेश प्राप्त होने पर तत्परतापूर्वक कार्य करना और उसको लिखित प्राप्ति-स्वीकृतियाँ तथा प्रस्ताव की स्वीकृति और दावों के निपटान की स्थिति के संबंध में सूचना उपलब्ध कराना।

(ङ) समय-समय पर यथासंशोधित बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 64वीबी का अनुपालन करते हुए प्रीमियम का भुगतान करने में ग्राहकों की सहायता करना।

(च) नामांकन, समनुदेशन और पॉलिसी संबंधी अन्य सेवाएँ कार्यान्वित करने में ग्राहकों को परामर्श देना और उनकी सहायता करना तथा निवासीय पते में परिवर्तन, नामांकन में परिवर्तन, वाहन की बिक्री आदि जैसे परिवर्तनों के बारे में बीमाकर्ताओं को सूचित करना। यदि अपेक्षित हो तो पॉलिसी दस्तावेज को अद्यतन करने और उनमें आवश्यक पृष्ठांकन (इंडार्समेंट) करवाने की व्यवस्था करना।

(छ) दावा फार्म भरने में बीमाकृत व्यक्ति की सहायता करने के द्वारा दावा निपटान प्रक्रिया में सहयोग करना और उसे सुसाध्य बनाना, बीमाकर्ताओं द्वारा दावों के निपटान के लिए आवश्यक मृत्यु प्रमाणपत्र, नामांकन, समनुदेशन, और ऐसे अन्य दस्तावेजों की प्रतियाँ संगृहीत करना।

(ज) नवीकरण प्रीमियम के भुगतान के बारे में ग्राहकों को सूचित करना तथा यदि बीमाकर्ता उक्त सेवाएँ बाह्य स्रोत से प्राप्त करता हो तो बीमाकर्ताओं की ओर से ग्राहकों को पॉलिसी नवीकरण नोटिस प्रेषित करना।

(झ) समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये एएमएल/केवाईसी संबंधी दिशानिर्देशों का पालन करना।

(ञ) पॉलिसी संबंधी सुचारु और प्रभावी सर्विसिंग के लिए अपेक्षित अन्य सभी ग्राहक केन्द्रित सेवाएँ।

भाग-III

ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) के दायित्व (विनियम 10.2)

(1) सीएससी-एसपीवी और आरएपी के बीच करार में निम्नलिखित विषय शामिल होंगेः

(क) आरएपी के लिए आचरण-संहिता।

(ख) विनियामक उपबंधों, अनुपालनों, प्रकटीकरणों, व्यवसाय के नैतिक आचरण और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये विशिष्ट अनुदेशों का पालन।

(ग) आईआरडीए अधिनियम, 1999 के उपबंधों का पालन।

(2) उपर्युक्त विनियम 10.2 के संदर्भ के अधीन, आरएपी को भी उसके द्वारा किये गये बीमा व्यवसाय संबंधी लेन-देनों में भूल-चूक के किसी भी कार्य के लिए जिम्मेदार ठहराया जाएगा।

(क) बीमा व्यवसाय की अपेक्षा करने और दावों से संबंधित सेवा उपलब्ध कराने की प्रक्रिया में आरएपी केवाईसी मानदंडों, एएमएल दिशानिर्देशों, तथा विनियमों, प्रकटीकरण मानदंडों, एवं इस संबंध में समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा।

(ख) आरएपी को सीएससी मॉडल को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति, संगठन, अथवा बीमाकर्ता की ओर से किसी भी पद्धति में अपनी व्यक्तिगत हैसियत से बीमे की अपेक्षा करने और बीमा व्यवसाय से संबंधित कोई भी अन्य सेवा प्रस्तावित करने से वर्जित किया गया है।

(ग) आरएपी बीमे से संबंधित कार्यकलापों के अभिलेखों और रिपोर्टों का अनुरक्षण सीएससी-एसपीवी के साथ किये गये नियुक्ति करार में विनिर्दिष्ट तरीके से करेगा।

(घ) बीमाकर्ता और सीएससी-एसपीवी के बीच करार में विनिर्दिष्ट रूप में पारिश्रमिक को छोड़कर आरएपी बीमाकर्ताओं से कोई भी अन्य भुगतान स्वीकार नहीं करेगा।

(3) प्रत्येक आरएपी उसके माध्यम से पहले से प्राप्त बीमा व्यवसाय को सुरक्षित रखने की दृष्टि से पॉलिसीधारक को उचित सूचना देते हुए निर्धारित समय के अंदर पॉलिसीधारकों द्वारा प्रीमियमों का विप्रेषण सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा।

अनुसूची-III
सीएससी मॉडल के अंतर्गत जीवन और साधारण बीमा उत्पादों के लिए प्रकार, क्रियाविधि और शर्तें (विनियम 13.3)

1. जीवन बीमा

बीमाकर्ता निम्नलिखित का पालन करेगीः

(1) सीएससी मॉडल के माध्यम से विपणन किये जानेवाले उत्पाद के प्रारंभ में शब्द "सीएससी" रखा जाएगा ताकि इस उत्पाद का भेद स्पष्ट रूप से `विशिष्ट सीएससी उत्पाद' के रूप में प्रकट हो सके।

(2) प्रत्येक बीमाकर्ता इस सरणी के अंतर्गत वितरण के लिए उक्त उत्पादों को वर्तमान फाइल एण्ड यूज़ प्रक्रिया के अंतर्गत दाखिल (फाइल) करेगा। बीमाकर्ता इस वितरण माध्यम के अंतर्गत उत्पादों को फाइल करने के लिए निम्नलिखित अतिरिक्त अपेक्षाओं का ध्यान रखेगाः

(क) नाम उपर्युक्त (1) में विनिर्दिष्ट रूप में हो।

(ख) सीएससी केन्द्र में ऑनलाइन ई-प्रस्ताव फार्म की प्रति का उपयोग आधार की पहचान के साथ किया जाएगा।

(ग) पॉलिसी दस्तावेज की प्रति का मुद्रण सीएससी केन्द्र में ई-पॉलिसी मुद्रांकन/ई-हस्ताक्षर आदि के साथ ए4 स्टेशनरी में किया जाएगा।

(घ) पॉलिसी सर्विसिंग नियम-पुस्तक (मैनुअल) की प्रति का प्रयोग निम्नलिखित जैसे फार्मों के साथ किया जाएगा-

(i) नामांकन फार्म

(ii) नामांकन फार्म में परिवर्तन

(iii) समनुदेशन फार्म

(iv) पुनःप्रवर्तन (रिवाइवल) फार्म

(v) आंशिक आहरण फार्म

(vi) उत्तरजीविता लाभ फार्म/मृत्यु पर दावा फार्म

(vii) परिपक्वता पर दावा फार्म

(viii) प्राधिकरण के पास फाइल किये गये प्रत्येक उत्पाद के लिए पॉलिसी की सर्विसिंग हेतु बीमाकर्ता द्वारा अपेक्षित किया जानेवाला कोई भी अन्य फार्म

(3) सीएससी-एसपीवी बीमाकर्ता को विभिन्न सेवाएँ करार के अनुसार उपलब्ध कराएँगे, जहाँ सेवाएँ प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये आउटसोर्सिंग संबंधी दिशानिर्देशों का अनुपालन करते हुए होंगी। प्रत्येक उत्पाद के लिए फाइल एण्ड यूज़ आवेदन में उत्पाद के लिए लागू प्रत्येक सेवा के लिए सेवा प्रभार विनिर्दिष्ट किये जाएँगे।

(4) बीमाकर्ताओं को प्रस्ताव फार्म पर बीमाकृत व्यक्ति/पॉलिसीधारक के जीवमितीय (बायोमेट्रिक) अंगूठा निशान तथा प्रस्ताव फार्म पर आर्द्र (वेट) हस्ताक्षर प्राप्त करने के स्थान पर बायोमेट्रिक आईआरआईएस, प्रस्ताव फार्म के संबंध में उसकी सहमति के रूप में स्वीकार करने की अनुमति होगी।

(5) सीएससी को बीमाकर्ताओं की ओर से ऐसे उत्पादों के लिए विधिमान्य पॉलिसी के प्रमाण के रूप में एक सादा ए4 आकार के कागज पर पॉलिसी प्रलेख को मुद्रित करने की अनुमति होगी।

(6) बीमाकर्ता को पॉलिसी दस्तावेज अर्थात् ई-पॉलिसी को डीमैट रूप में किसी भी पंजीकृत बीमा आधान (रिपोज़िटरी) में सुरक्षित रखने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

(7) प्रत्येक बीमाकर्ता उत्पाद को फाइल करने के समय बीमाकर्ता के बोर्ड अथवा बोर्ड द्वारा प्रत्यायोजित जोखिम समिति द्वारा अनुमोदित सीएससी के माध्यम से वितरित पॉलिसी के लिए "पॉलिसी सेवा नियम-पुस्तक (मैनुअल)" भी फाइल करेगा जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगेः

(i) सीएससी द्वारा उपलब्ध कराई जानेवाली प्रत्येक सेवा के लिए अनुसरण की जानेवाली प्रक्रिया का विवरण,

(ii) पॉलिसी सर्विसिंग पूरी करने के लिए बीमाकर्ता द्वारा अनुसरण की जानेवाली तदनुरूपी क्रियाविधि,

(iii) सेवा की प्रत्येक श्रेणी के लिए प्रतिवर्तन काल (टर्नअराउंड टाइम्स),

(iv) सेवा की प्रत्येक श्रेणी के लिए सेवा प्रभार,

(v) पॉलिसी सर्विसिंग के विवरण में निम्नलिखित शामिल हो सकते हैः

(क) पॉलिसी के मुद्रण के लिए प्रक्रिया

(ख) पृष्ठांकन (इंडोर्समेंट) के मुद्रण के लिए प्रक्रिया

(ग) प्रीमियमों के संग्रहण और बीमाकर्ताओं को विप्रेषण के लिए प्रक्रिया

(घ) पते में परिवर्तन के लिए प्रक्रिया

(ङ) समनुदेशन/नामांकन/नामांकन में परिवर्तन के लिए प्रक्रिया

(च) पुनःप्रवर्तन (रिवाइवल) में सहायता करने के लिए प्रक्रिया

(छ) आंशिक आहरणों के लिए प्रक्रिया

(ज) अभ्यर्पण लाभ के दावों के लिए प्रक्रिया

(झ) मृत्यु पर दावों के लिए प्रक्रिया

(ञ) परिपक्वता पर दावों के लिए प्रक्रिया

(ट) उत्पादों के लिए विशिष्ट होनेवाले अन्य सेवा परिचालनों के लिए कार्यविधियाँ।

(8) बीमाकर्ता के बोर्ड अथवा बोर्ड द्वारा प्रत्यायोजित जोखिम समिति द्वारा विधिवत् अनुमोदित पॉलिसी सेवा नियम-पुस्तक (मैनुअल) में कोई भी संशोधन प्राधिकरण के पास फाइल किये जाएँगे।

(9) बीमाकर्ता सीएससी मॉडल के अंतर्गत निम्नलिखित किसी भी उत्पाद का प्रस्ताव करेंगेः

(i) नियमित प्रीमियम भुगतान से युक्त लाभरहित (नॉन-पार्टिसिपेटिंग) असंबद्ध (नॉन-लिंक्ड) परिवर्ती बीमा उत्पाद;

(ii) नियमित प्रीमियम भुगतान से युक्त विशुद्ध मीयादी बीमा उत्पाद;

(iii) प्राधिकरण द्वारा विशिष्ट रूप से अनुमति प्रदान किया जानेवाला किसी अन्य प्रकार का उत्पाद।

(10) उपर्युक्त बिंदु (9) में उल्लिखित उत्पाद प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट रूप में विशेषताओं से युक्त होंगे।

(11) प्राधिकरण द्वारा दिनांक 28 जनवरी, 2014 के अपने परिपत्र सं. आईआरडीए/जीवन/सीआईआर/जीडीएल/044/01/2014 के अनुसार विनिर्दिष्ट 9(i) और 9(ii) पर उल्लिखित उत्पादों की विशेषताएँ लगातार वैध होंगी।

(12) फाइल एण्ड यूज़ आवेदन फार्म के साथ सीईओ और एए यह प्रमाणित करेंगे कि फाइल किये गये उत्पाद के संबंध में उपर्युक्त अपेक्षाओं का अनुपालन किया गया है।

(13) इस संबंध में बीमाकर्ता छमाही आधार पर फार्म जी में निर्धारित रूप में विवरणियाँ प्रस्तुत करेंगे।

2. साधारण बीमा

(**क**) सीएससी मॉडल के माध्यम से विक्रय किये जानेवाले साधारण बीमा उत्पाद निम्नानुसार हैः

(i) वैयक्तिक दुर्घटना बीमा

(ii) पशुधन बीमा

(iii) कृषि संबंधी पंप सेट बीमा

(iv) किसान के पैकेज की पॉलिसी

(v) अग्नि और संबद्ध जोखिमपूर्ण निवास बीमा

(vi) मोटर बीमा

(vii) स्वास्थ्य बीमा

(viii) प्राधिकरण द्वारा विशिष्ट रूप से अनुमति दिया जानेवाला किसी अन्य प्रकार का उत्पाद।

(**ख**) उपर्युक्त उत्पादों का विपणन सीएससी के माध्यम से निम्नलिखित शर्तों के अधीन किया जायेगाः

(i) प्रस्तुत करने के लिए प्रस्तावित उत्पाद के संबंध में प्राधिकरण को करार की प्रति के साथ आशय पत्र (लेटर ऑफ इंटेंट) को फाइल करना

(ii) उत्पाद के अंतर्गत प्रभारित प्रीमियम एवं अन्य शर्तें बिलकुल एफ एण्ड यू दिशानिर्देशों के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा सुविचारित उत्पाद के अनुसार ही होंगी।

(iii) उपर्युक्त उत्पादों के संबंध में देय अधिकतम कमीशन प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये एजेंटों और बीमा मध्यवर्तियों को कमीशन अथवा पारिश्रमिक के भुगतान संबंधी विनियमों के अनुसार होगा।

(iv) इन उत्पादों के अंतर्गत प्रस्तावित की जानेवाली अधिकतम बीमित राशि 2 लाख रुपये तक सीमित होगी। बशर्ते कि पैकेज पॉलिसियों के मामलों में, 2 लाख रुपये की बीमित राशि की सीमा मोटर बीमा के लिए बीमित राशि को छोड़कर होगी।

(v) सामान्य रूप से प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये सभी संबंधित नियमों और विनियमों तथा विशेष रूप से 64वीबी का सख्त अनुपालन अपेक्षित है।

(vi) उपर्युक्त बिन्दु (2) में उल्लिखित उत्पाद प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट रूप में विशेषताओं से युक्त होंगे।

अनुसूची-IV

I. सीएससी-एसपीवी की आचरण-संहिता (विनियम 4.2 और 14.9)

1. सीएससी-एसपीवी व्यावसायिक आचरण के मान्यताप्राप्त मानकों का अनुसरण करेगा तथा पॉलिसीधारकों के हित में अपने कार्य करेगा।

2. ग्राहक संबंध से संबंधित विषयों में आचरण – सीएससी-एसपीवी आरएपी के माध्यम सेः

(क) हर समय ग्राहकों के साथ परम सद्भावना और सत्यनिष्ठा सहित अपना व्यवहार करेगा;

(ख) सावधानी और कर्मठता के साथ कार्य करेगा;

(ग) यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक सीएससी-एसपीवी के साथ उनके संबंध को समझता है;

(घ) संभावित ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई संपूर्ण जानकारी को अपने तक और उस/उन बीमाकर्ता(ओं) तक जिसको/जिनको व्यवसाय का प्रस्ताव किया जा रहा है, पूर्णतः गोपनीय रखेगा;

(ङ) अपने कब्जे में स्थित गोपनीय दस्तावेजों की सुरक्षा को बनाये रखने के लिए उपयुक्त कदम उठाएगा;

(च) यह समझेगा कि जिस ग्राहक के साथ व्यवहार किया जा रहा है वह किस प्रकार का है तथा जोखिम और बीमे के संबंध में ग्राहक की जागरूकता किस सीमा तक है;

(छ) हितों के संघर्ष से बचेगा;

(ज) `अपने ग्राहक को जानिए' (केवाईसी) मानदंडों के अंतर्गत अपेक्षित रूप में आवश्यक दस्तावेज प्राप्त करेगा;

3. विक्रय की प्रथाओं से संबंधित विषयों में आचरण- सीएससी-एसपीवी आरएपी के माध्यम से:

(क) इस बात की पुष्टि करेगा कि वह व्यवसाय प्राप्त करने के लिए एजेंटों अथवा अनुयाचकों को नियुक्त नहीं करता;

(ख) स्वयं पहचान करेगा तथा यथाशीघ्र प्रस्तावाधीन उत्पादों में विकल्प की मात्रा स्पष्ट करेगा;

(ग) यह सुनिश्चित करेगा कि जिस प्रकार की सेवा का वह प्रस्ताव कर सकता है उसे ग्राहक समझता है;

(घ) संभावित ग्राहक की आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त पॉलिसी का प्रस्ताव करेगा;

(ङ) केवल उन्हीं विषयों के संबंध में परामर्श देगा जिनका वह जानकार है तथा जहाँ भी आवश्यक हो वहाँ अन्य विशेषज्ञ की सलाह माँगेगा अथवा उसकी सिफारिश करेगा;

(च) किसी भी बीमाकर्ता की गलत अथवा अनुचित आलोचना नहीं करेगा;

(छ) जहाँ भी संभव हो वहाँ यह दर्शाएगा कि कोई पॉलिसी अथवा पॉलिसियाँ क्यों प्रस्तावित हैं तथा जहाँ उत्पादों का विकल्प हो वहाँ कीमत, रक्षा अथवा सेवा के तौर पर तुलना उपलब्ध कराएगा;

(ज) हानि की स्थिति में अनुसरण की जानेवाली प्रक्रियाएँ समझाएगा;

(झ) किसी भी प्रकार के धन-शोधन (मनी लांडरिंग) संबंधी कार्यकलापों में लिप्त नहीं होगा;

(ञ) यह सुनिश्चित करेगा कि सीएससी-एसपीवी स्वयं अथवा गुमराह करनेवाले कॉलों अथवा छल-कपटपूर्ण कॉलों के द्वारा कॉल सेंटरों के माध्यम से व्यवसाय को प्राप्त करने में लिप्त नहीं होगा।

4. सूचना प्रस्तुत करने से संबंधित आचरण- सीएससी-एसपीवी आरएपी के माध्यम से:

(क) यह सुनिश्चित करेगा कि प्रकटीकरण न करने और गलत विवरण देने के परिणाम संभावित ग्राहक को बताये जाएँगे;

(ख) संभावित ग्राहक को प्रभावित करने से बचेगा और यह स्पष्ट करेगा कि जो उत्तर और वक्तव्य दिये गये हैं उन सभी का उत्तरदायित्व संभावित ग्राहक का है। ग्राहक से कहेगा कि वह दस्तावेजों में दी गई सूचना का विवरण सावधानीपूर्वक जाँच ले तथा ग्राहक से अनुरोध करेगा कि वह सही, उचित और पूर्ण प्रकटीकरण करे। जहाँ यह विश्वास हो कि ग्राहक ने ऐसा नहीं किया है और यदि आगे अतिरिक्त प्रकटीकरण नहीं किया जा रहा है, वहाँ उन्हें आगे और कार्य करने से इनकार करने पर विचार करना चाहिए;

(ग) ग्राहक को उन सभी अनुवर्ती परिवर्तनों का प्रकटीकरण करने का महत्व स्पष्ट करेगा जो पॉलिसी की पूरी अवधि के दौरान बीमे को प्रभावित कर सकेंगे;

(घ) अपने ग्राहक की ओर से अपनी जानकारी में निहित सभी महत्वपूर्ण तथ्य प्रकट करेगा तथा जोखिम का एक उचित प्रस्तुतीकरण करेगा।

5. बीमा संविदा के स्पष्टीकरण से संबंधित आचरण- सीएससी-एसपीवी आरएपी के माध्यम से:

(क) बीमा संविदा के अंतर्गत सहभागिता करनेवाले बीमाकर्ता(ओं) की सूची उपलब्ध कराएगा तथा उसके बाद घटित होनेवाले कोई भी परिवर्तन सूचित करेगा;

(ख) अपने द्वारा सिफारिश की गई पॉलिसी द्वारा वहन की गई रक्षा के अत्यावश्यक पहलू स्पष्ट करेगा ताकि जहाँ तक संभव हो, संभावित ग्राहक यह समझ सके कि क्या खरीदा जा रहा है;

(ग) पॉलिसी के अंतर्गत लागू की गई किसी भी वारंटी तथा पॉलिसी के अंतर्गत प्रमुख और असाधारण प्रतिबंधों और अपवर्जनों की ओर ध्यान आकर्षित करेगा तथा यह स्पष्ट करेगा कि संविदा कैसे निरस्त की जा सकती है;

(घ) किसी भी बीमा संविदा की शर्तों में परिवर्तन सूचित करेगा तथा किसी परिवर्तन के घटित होने से पहले उचित सूचना देगा।

6. पॉलिसियों के नवीकरण से संबंधित आचरण- सीएससी-एसपीवी आरएपी के माध्यम से यह सुनिश्चित करेगा कि उसका ग्राहक बीमा समाप्त होने की तारीख जानता है।

7. ग्राहक द्वारा दावे से संबंधित आचरण- सीएससी-एसपीवी आरएपी के माध्यम से:-

(क) अपने ग्राहकों को, दावों की सूचना तत्परतापूर्वक देने, सभी महत्वपूर्ण तथ्यों को प्रकट करने तथा परवर्ती घटनाओं को यथाशीघ्र सूचित करने का उनका दायित्व स्पष्ट करेगा;

(ख) ग्राहक से सही, उचित और पूर्ण प्रकटीकरण करने का अनुरोध करेगा जहाँ यह विश्वास हो कि ग्राहक ने ऐसा नहीं किया है;

(ग) दावे से संबंधित किसी भी आवश्यकता की सूचना ग्राहक को तत्परतापूर्वक देगा;

(घ) दावे के संबंध में अथवा दावा उत्पन्न करनेवाली किसी घटना के संबंध में ग्राहक से प्राप्त सूचना अविलंब आगे प्रेषित करेगा;

(ङ) दावे के संबंध में बीमाकर्ता के निर्णय अथवा अन्यथा स्थिति की सूचना अविलंब ग्राहक को देगा; तथा ग्राहक को अपने दावे का अनुसरण करने में हर संभव सहयोग प्रदान करेगा; बशर्ते कि सीएससी-एसपीवी ऐसी पॉलिसी संविदा के संबंध में वसूली कार्य स्वीकार नहीं करेगा जिसकी व्यवस्था उसके द्वारा नहीं की गई हो अथवा उसे ऐसी किसी पॉलिसी के संबंध में दावा परामर्शदाता के रूप में कार्य नहीं करना चाहिए जिसकी व्यवस्था उसके माध्यम से नहीं की गई हो।

8. शिकायतों की प्राप्ति से संबंधित आचरण- सीएससी-एसपीवी आरएपी के माध्यम से:-

(क) यह सुनिश्चित करेगा कि अनुदेश पत्रों, पॉलिसियों और नवीकरण प्रलेखों में शिकायतों पर कार्रवाई करने की प्रक्रियाओँ का विवरण निहित होगा;

(ख) फोन अथवा लिखित में प्राप्त शिकायतों को स्वीकार करेगा तथा उनके संबंध में यह सुनिश्चित करेगा कि वे शीघ्रातिशीघ्र बीमाकर्ता को प्रेषित किये जाएँगे;

(ग) यह सुनिश्चित करेगा कि प्रत्युत्तर भेजे जाएँगे तथा शिकायतकर्ता को यह सूचित करेगा कि उत्तर से असंतुष्ट होने की स्थिति में वह क्या कर सकता है।

9. प्रलेखीकरण से संबंधित आचरण- सीएससी-एसपीवी आरएपी के माध्यम से:-

(क) यह सुनिश्चित करेगा कि जारी किये गये किसी भी दस्तावेज के संबंध में समय-समय पर प्रचलित सभी सांविधिक अथवा विनियामक अपेक्षाओं का पालन किया जाए;

(ख) पॉलिसी दस्तावेज के साथ यह सूचना भी उपलब्ध कराएगा कि प्रलेखीकरण को सावधानीपूर्वक पढ़ लिया जाए और ग्राहक द्वारा रख लिया जाए;

(ग) किसी बीमा पॉलिसी के संबंध में प्राप्त सभी धनराशियों की प्राप्ति-सूचना देगा;

(घ) यह सुनिश्चित करेगा कि उत्तर तत्परतापूर्वक भेज दिया जाएगा अथवा समस्त पत्राचार के लिए तत्काल उत्तर प्राप्त करने के लिए अपनी ओर से सर्वोत्तम प्रयास करेगा;

10. विज्ञापन से संबंधित आचरण- सीएससी-एसपीवी बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (बीमा विज्ञापन और प्रकटीकरण) विनियम, 2000 के संबंधित उपबंधों के अनुरूप होगा, तथा:-

(क) यह सुनिश्चित करेगा कि दिये गये वक्तव्य भ्रामक अथवा असंयत नहीं हैं;

(ख) जहाँ उपयुक्त हो, वहाँ संविदागत लाभों, जिन्हें उपलब्ध कराने के लिए बीमा पॉलिसी बाध्य है, और असंविदागत लाभों, जिन्हें उपलब्ध कराया जा सकता है, के बीच भेद दिखलायेगा;

(ग) यह सुनिश्चित करेगा कि विज्ञापन केवल एक ही बीमाकर्ता की पॉलिसियों तक सीमित नहीं होंगे, केवल उन स्थितियों को छोड़कर जहाँ ऐसे प्रतिबंध के लिए कारण उस बीमाकर्ता के पूर्व-अनुमोदन के साथ पूर्णतः स्पष्ट किये जाते हैं;

(घ) यह सुनिश्चित करेगा कि विज्ञापनों में ऐसा कुछ नहीं होगा जिससे कानून का उल्लंघन हो तथा ऐसा कुछ भी नहीं छोड़ दिया जाएगा जो कानूनन अपेक्षित हो;

(ङ) यह सुनिश्चित करेगा कि विज्ञापन कानून की अवज्ञा अथवा उसके उल्लंघन को प्रोत्साहित नहीं करेगा अथवा उससे छूट नहीं देगा;

(च) यह सुनिश्चित करेगा कि विज्ञापनों में ऐसा कुछ भी नहीं होगा जो संभवतः शालीनता और मर्यादा के सामान्यतः प्रचलित मानकों के आलोक में गंभीर अथवा व्यापक अपराध का कारण बने अथवा जिसके कारण असामंजस्य की स्थिति उत्पन्न हो;

(छ) यह सुनिश्चित करेगा कि विज्ञापन इस प्रकार न बनाये जाएँ कि उनके कारण ग्राहकों के विश्वास का दुरुपयोग हो अथवा उनके अनुभव या ज्ञान की कमी का शोषण हो;

(ज) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विवरण, दावे और तुलनाएँ, जो वस्तुनिष्ठ रूप से जानने योग्य विषयों से संबंधित हैं, प्रमाणीकरण के लिए सक्षम होंगी।

11. पारिश्रमिक की प्राप्ति से संबंधित आचरण- सीएससी-एसवीपी आरएपी के माध्यम से:

(क) ग्राहक को बीमा प्रीमियम की सूचना लिखित में देगा;

(ख) यदि किसी ग्राहक ने अनुरोध किया हो तो पारिश्रमिक की राशि अथवा उस ग्राहक के लिए बीमा उत्पन्न करने के परिणामस्वरूप उन्हें प्राप्त होनेवाले अन्य पारिश्रमिक को प्रकट करेगा। इसके अंतर्गत ऐसा कोई भी भुगतान शामिल होगा जो बीमा संविदा की व्यवस्था के अतिरिक्त, ग्राहक की ओर से किसी भी सेवा को सुनिश्चित करने के फलस्वरूप प्राप्त किया गया हो; तथा

(ग) बीमे को कार्यान्वित करने से पहले ग्राहक के लिए संगृहीत किसी भी दावे की राशि से कोई भी कटौती करने का अपना उद्देश्य अपने ग्राहकों को सूचित करेगा, जहाँ यह संबंधित बीमे के प्रकार के लिए एक मान्यताप्राप्त प्रथा हो।

12. प्रशिक्षण से संबंधित विषयों के संबंध में आचरण- सीएससी-सीपीवी:

(**क**) यह सुनिश्चित करेगा कि उसका स्टाफ इस आचरण-संहिता द्वारा उनसे प्रत्याशित मानकों से अवगत हैं और वे उनका पालन करेंगे;

(**ख**) यह सुनिश्चित करेगा कि स्टाफ सक्षम हैं, उपयुक्त हैं तथा उन्हें पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है;

(**ग**) यह सुनिश्चित करेगा कि उसके स्टाफ द्वारा दी गई सलाह की गुणवत्ता की निगरानी करने के लिए एक प्रणाली विद्यमान है;

(**घ**) यह सुनिश्चित करेगा कि आरएपी उनके कार्यकलापों को प्रभावित करनेवाले एजेंसी के कानून सहित विधि संबंधी अपेक्षाओं से अवगत हैं; तथा वे व्यवसाय की उन्हीं श्रेणियों को सँभालेंगे जिनमें वे सक्षम हैं;

(**ङ**) अधिनियम की धारा 41 की ओर ग्राहक का ध्यान आकर्षित करेगा, जो कमीशन में छूट और साझेदारी को प्रतिबंधित करती है;

13. कोई भी सीएससी-एसवीपी यह सुनिश्चित करेगा कि प्रत्येक आरएपी प्रत्येक कार्यालय में जहाँ वह व्यवसाय करता है और जहाँ जनसाधारण के लिए पहुँच है, इस आशय का एक नोटिस प्रदर्शित करेगा कि अनुरोध करने पर आचरण-संहिता की प्रति उपलब्ध है तथा यदि जनता का कोई सदस्य कोई शिकायत करना चाहता है अथवा किसी विवाद का समाधान करने में प्राधिकरण की सहायता की अपेक्षा करता है तो वह प्राधिकरण को लिख सकता है।

14. इन विनियमों में परिभाषित रूप में सीएससी-एसपीवी अधिनियम की धारा 42 के अधीन किसी बीमाकर्ता के बीमा एजेंट के रूप में कार्य नहीं करेगा।

15. सीएससी-एसपीवी बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4), बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 41), उनके अधीन बनाये गये नियमों और विनियमों के उपबंधों का पालन करेगा जो सीएससी-एसपीवी के रूप में उनके द्वारा किये जानेवाले कार्यकलापों पर लागू हों और उनसे संबंधित हों।

II. ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति (आरएपी) की आचरण-संहिता (विनियम 14.9)

प्रत्येक ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति:

(1) हर समय ग्राहकों के साथ परम सद्भावना और सत्यनिष्ठा के साथ अपना व्यवहार करेगा;

(2) उचित सावधानी और कर्मठता के साथ कार्य करेगा;

(3) ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्ति के रूप में अपनी पहचान रखेगा और माँगने पर पंजीकरण प्रमाणपत्र संभावित ग्राहक को प्रस्तुत करेगा;

(4) विक्रय के लिए प्रस्तावित बीमा उत्पादों के संबंध में अपेक्षित सूचना का प्रसार करेगा तथा संभावित ग्राहक को किसी विशिष्ट बीमा योजना की सिफारिश करते समय संभावित ग्राहक की आवश्यकताओं को ध्यान में रखेगा;

(5) संभावित ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई संपूर्ण जानकारी को अपने तक और उस/उन बीमाकर्ता(ओं) तक जिसको/जिनको व्यवसाय का प्रस्ताव किया जा रहा है, पूर्णतः गोपनीय रखेगा;

(6) यदि संभावित ग्राहक द्वारा पूछा गया हो तो विक्रय के लिए प्रस्तावित बीमा उत्पाद के संबंध में पारिश्रमिक के मान प्रकट करेगा;

(7) विक्रय के लिए प्रस्तावित बीमा उत्पाद के लिए बीमाकर्ता द्वारा प्रभारित किया जानेवाला प्रीमियम निर्दिष्ट करेगा;

(8) संभावित ग्राहक को बीमाकर्ता द्वारा प्रस्ताव फार्म में अपेक्षित सूचना का स्वरूप. तथा बीमा संविदा की खरीद में महत्वपूर्ण सूचना के प्रकटीकरण का महत्व भी स्पष्ट करेगा;

(9) बीमाकर्ता को प्रस्तुत किये जानेवाले प्रत्येक प्रस्ताव के साथ संभावित ग्राहक की कोई भी प्रतिकूल स्थिति, वैयक्तिक आदतें, अथवा आय की असंगति एक रिपोर्ट (जो "गोपनीय रिपोर्ट" कहलाती है) के रूप में बीमाकर्ता की जानकारी में लाएगा;

(10) यह सुनिश्चित करेगा कि प्रकटीकरण न करने और गलत सूचना देने के परिणाम संभावित ग्राहक को बताये जाएँगे;

(11) बीमाकर्ता द्वारा प्रस्ताव की स्वीकृति अथवा अस्वीकृति के बारे में संभावित ग्राहक को तत्परतापूर्वक सूचित करेगा;

(12) प्रत्येक वैयक्तिक पॉलिसीधारक को नामांकन अथवा समनुदेशन अथवा पते में परिवर्तन अथवा विकल्पों का प्रयोग, जैसी स्थिति हो, करने के लिए परामर्श देगा तथा जहाँ भी आवश्यक हो वहाँ इसके लिए आवश्यक सहायता प्रदान करेगा;

(13) बीमाकर्ता द्वारा दावों के निपटान के लिए अपेक्षाओं का पालन करने में पॉलिसीधारकों अथवा दावेदारों अथवा लाभार्थियों को आवश्यक सहायता प्रदान करेगा;

(14) किसी दावे अथवा दावा उत्पन्न करनेवाली किसी घटना के संबंध में ग्राहक से प्राप्त कोई भी सूचना अविलंब आगे प्रेषित करेगा;

(15) दावे के संबंध में बीमाकर्ता के निर्णय अथवा अन्यथा स्थिति की सूचना ग्राहक को अविलंब देगा; तथा ग्राहक को अपने दावे का अनुसरण करने में समस्त उपयुक्त सहायता प्रदान करेगा;

(16) यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक को पॉलिसियों के संबंध में दिये गये वक्तव्य भ्रामक अथवा असंयत नहीं होंगे;

(17) अधिनियम की धारा 64-वीबी(4) का अनुपालन सुनिश्चित करेगा;

(18) अधिनियम की धारा 41 की ओर ग्राहक का ध्यान आकर्षित करेगा, जो कमीशन/पारिश्रमिक में छूट और साझेदारी को प्रतिबंधित करती है;

(19) धन-शोधन निवारण और अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) संबंधी प्रचलित दिशानिर्देशों का पालन सुनिश्चित करेगा।

(20) कोई भी आरएपी –

(**क**) वैध पंजीकरण प्रमाणपत्र धारित किये बिना बीमा व्यवसाय की अपेक्षा अथवा प्रापण नहीं करेगा;

(**ख**) प्रस्ताव फार्म में कोई भी महत्वपूर्ण सूचना छोड़ने के लिए संभावित ग्राहक को प्रेरित नहीं करेगा;

(**ग**) प्रस्ताव की स्वीकृति के लिए बीमाकर्ता को प्रस्तुत किये गये प्रस्ताव फार्म अथवा दस्तावेजों में गलत सूचना प्रस्तुत करने के लिए संभावित ग्राहक को प्रेरित नहीं करेगा;

(**घ**) संभावित ग्राहक के साथ अभद्र तरीके से व्यवहार नहीं करेगा;

(**ङ**) किसी अन्य बीमा एजेंट अथवा अन्य बीमा मध्यवर्तियों द्वारा प्रस्तुत किये गये किसी भी प्रस्ताव में हस्तक्षेप नहीं करेगा;

(**च**) बीमाकर्ता द्वारा प्रस्तावित दरों, लाभों और शर्तों को छोड़कर कोई भी अन्य प्रकार की दरें, लाभ और शर्तें प्रस्तावित नहीं करेगा;

(**छ**) किसी बीमा संविदा के अंतर्गत लाभार्थी से आगम राशि का अंश नहीं माँगेगा अथवा नहीं प्राप्त करेगा;

(**ज**) किसी पॉलिसीधारक को वर्तमान पॉलिसी को समाप्त करने और उससे एक नया प्रस्ताव उत्पन्न करने के लिए ऐसे समापन की तारीख से तीन वर्ष के अंदर विवश नहीं करेगा;

अनुसूची-V

बीमाकर्ताओं के दायित्व (विनियम 15)

(क) बीमाकर्ता इन विनियमों के विनियम 11 में विनिर्दिष्ट रूप में पारिश्रमिक को छोड़कर कोई भी शुल्क अथवा पारिश्रमिक, चाहे वह किसी भी नाम से कहलाए, अदा नहीं करेगा।

(ख) आरएपी के प्रशिक्षण के लिए बीमाकर्ता द्वारा उत्पाद विशिष्ट प्रशिक्षण की प्रक्रिया स्थापित की जानी चाहिए तथा तिमाही के दौरान दिये गये प्रशिक्षण संबंधी डेटा बीमाकर्ता द्वारा अनुरक्षित किया जाना चाहिए, जिसे जब भी माँगा जाए तब प्राधिकरण को प्रस्तुत करना होगा।

(ग) ग्राहकों के परिवादों/शिकायतों का निवारण करने के लिए उपयुक्त प्रणालियाँ विकसित करेगा।

(घ) सरल बीमा उत्पाद विकसित करेगा, जो आरएपी और ग्रामीण ग्राहकों और अन्य निम्न आय वाले खंडों द्वारा आसानी से समझे जा सकें तथा इन्हें अनुमोदन के लिए प्राधिकरण के पास दाखिल (फाइल) करेगा।

(ङ) बीमाकर्ताओं को सीएससी-एसपीवी द्वारा विपणन किये गये सभी उत्पादों का विवरण देते हुए फार्म-सी में एक तिमाही विवरण प्रस्तुत करना चाहिए।

(च) प्रदत्त सेवाओं में सुधार लाने तथा पॉलिसी की शर्तों में अपेक्षित परिवर्तन, यदि कोई हों, करने के लिए उपयुक्त प्रतिसूचना (फीडबैक) की व्यवस्था विकसित करेगा।

(छ) ग्रामीण ग्राहकों के लिए निरंतर बीमा रक्षा और सर्विसिंग सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणाली विकसित करेगा।

(ज) बीमाकर्ता आरएपी द्वारा यदि कोई चूकें की गई हों तो उनका विवरण आवश्यक कार्रवाई के लिए सेवा भागीदार एजेंसी और सीएससी-एसवीपी जैसे अन्य हितधारकों को सूचित करेंगे।

अनुसूची-V।

सीएससी-एसपीवी और आरएपी के विरुद्ध अनुशासनिक कार्यवाही तथा सीएससी-एसपीवी और आरएपी के पंजीकरण के निलंबन अथवा निरसन के लिए क्रियाविधि (विनियम 18 और 19)

भाग I

सूचना के साथ सीएससी-एसपीवी के पंजीकरण का निलंबन अथवा निरसन प्राधिकरण निम्नलिखित किसी एक अथवा उससे अधिक कारणों से सीएससी-एसपीवी के पंजीकरण को निलंबित अथवा निरस्त कर सकता है:

(i) पंजीकरण की अवधि के दौरान किसी भी समय, अधिनियम की धारा 42डी की उप-धारा (5) के अंतर्गत विनिर्दिष्ट किसी भी अनर्हता से ग्रस्त है;

(ii) अधिनियम, आईआरडीए अधिनियम 1999 के उपबंधों तथा उनके अधीन बनाये गये नियमों, विनियमों, दिशानिर्देशों, नोटिसों, परिपत्रों का उल्लंघन करता है, जैसे :

क. प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित रूप में अपने बीमा संबंधी कार्यकलापों से संबंधित कोई सूचना प्रस्तुत नहीं करता;

ख. गलत अथवा झूठी जानकारी प्रस्तुत करता है; अथवा पंजीकरण प्राप्त करने के लिए प्रस्तुत आवेदन में महत्वपूर्ण तथ्यों को छिपाता है या प्रकट नहीं करता;

ग. किसी ग्राहक अथवा ग्राहक के किसी भी निदेशक अथवा अन्य कर्मचारी अथवा परिचयकर्ता के रूप में कार्य करनेवाले किसी भी व्यक्ति को नकद या वस्तु रूप में छूट अथवा प्रलोभन देने में लिप्त है;

घ. इन विनियमों में विनिर्दिष्ट किये अनुसार अपने दायित्वों का निर्वाह नहीं करता;

ङ. जिन शर्तों के अधीन पंजीकरण प्रदान किया गया है, उनमें से किसी शर्त का पालन नहीं करता;

च. आरएपी के प्रति सीएससी-एसपीवी के कर्तव्यों और दायित्वों का पालन नहीं करता;

छ. बीमाकर्ताओं के प्रति सीएससी-एसपीवी के कर्तव्यों और दायित्वों का पालन नहीं करता;

(iii) छल-कपट पूर्ण अप्रामाणिक कॉलों और अपविक्रय का सहारा लेता है;

(iv) ऐसे तरीके से कार्य करता है जो पॉलिसीधारकों के हित के विरुद्ध अथवा जनहित के विरुद्ध है।

भाग II

सीएससी-एसपीवी के विरुद्ध कार्रवाई प्रारंभ करते समय अनुसरण की जानेवाली प्रक्रिया

1. प्राधिकरण सीएससी-एसपीवी को उनसे यह अपेक्षा करते हुए एक कारण बताओ नोटिस जारी करेगा कि नोटिस की प्राप्ति की तारीख से 21 दिन के अंदर वे कारण दर्शाएँ कि सीएससी-एसपीवी को प्रदान किया गया पंजीकरण उक्त कारण बताओ नोटिस में बताये गये उल्लंघनों के लिए क्यों नहीं निलंबित अथवा निरस्त किया जाना चाहिए अथवा प्राधिकरण द्वारा उपयुक्त समझी जानेवाली कोई अन्य कार्रवाई क्यों नहीं की जानी चाहिए।
2. सीएससी-एसपीवी प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये नोटिस के लिए अपना उत्तर उक्त नोटिस में निर्धारित समय-सीमा के अंदर प्रस्तुत करेगा।
3. उक्त उत्तर, यदि कोई हो, पर विचार करने के बाद प्राधिकरण सीएससी-एसपीवी को प्रदान किये गये पंजीकरण के निलंबन अथवा निरसन का निदेश देते हुए एक आदेश पारित कर सकता है अथवा मामले के तथ्यों के आधार पर उपयुक्त समझे गये रूप में कोई अन्य आदेश जारी करेगा।
4. प्राधिकरण उक्त निर्णय की सूचना सीएससी-एसपीवी को ऐसा निर्णय लेने की तारीख से तीस दिन के अंदर देगा जिसमें वे कारण बताये जाएँगे जिनके आधार पर उक्त निर्णय लिया गया है।
5. सीएससी-एसपीवी, प्राधिकरण के निर्णय से असंतुष्ट होने पर एक अपील प्रतिभूति अपील न्यायाधिकरण (एसएटी) को ऐसी अपील के लिए निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार, उसके द्वारा उपर्युक्त खंड (4) के अंतर्गत दिये गये आदेश की प्रति प्राप्त करने की तारीख से पैंतालीस दिन की अवधि के अंदर, जिस आदेश के विरुद्ध अपील की गई है, उसके अनुरूप, उसमें आशोधन करते हुए अथवा उसे निरस्त करते हुए उस पर ऐसे आदेश जो वह उपयुक्त समझता है, पारित करने के लिए प्रस्तुत कर सकता है।
6. यदि प्रतिभूति अपील न्यायाधिकरण (एसएटी) उपर्युक्त खंड (5) के अंतर्गत किये गये आवेदन पर विचार करने के बाद अपील को अस्वीकार करता है, तो आवेदक पंजीकरण प्रदान करने के लिए नया आवेदन अंतिम रूप से अस्वीकृति की तारीख से एक वर्ष के बाद ही प्रस्तुत कर सकता है। प्राधिकरण ऐसे आवेदन पर गुण-दोष के आधार पर विचार कर सकता है।

भाग III

सूचना के बिना सीएससी-एसपीवी के पंजीकरण का निरसन

सीएससी-एसपीवी का पंजीकरण सूचना के बिना निरस्त अथवा निलंबित किया जा सकता है, बशर्ते कि प्राधिकरण ने लिखित रूप में निरसन के लिए कारण सूचित कर दिये हों :

(i) यदि वह धोखाधड़ी का दोषी पाया जाता है, अथवा आपराधिक दोष के लिए दोषी सिद्ध कर दिया जाता है;

(ii) ऐसी चूकें करता है जिसके लिए प्राधिकरण की राय में तत्काल कार्रवाई अपेक्षित है;

इस विनियम के अंतर्गत सीएससी-एसपीवी के विरुद्ध कार्रवाई प्रारंभ करते समय अनुसरण की जानेवाली प्रक्रिया उपर्युक्त भाग II के खंडों में विनिर्दिष्ट रूप में होगी।

भाग IV

सूचना के साथ आरएपी के प्रमाणपत्र का निरसन अथवा निलंबन

(i) आरएपी का प्रमाणपत्र उचित सूचना देने के बाद और अपनी बात कहने के लिए उसको एक उचित अवसर देने के बाद निरस्त अथवा निलंबित किया जा सकता है, यदि आरएपी कदाचार का दोषी पाया जाता है अथवा उसका आचरण इन विनियमों में विनिर्दिष्ट रूप में आचरण-संहिता के अनुसार नहीं है, अथवा वह इन विनियमों के अंतर्गत विनिर्दिष्ट रूप में अपने दायित्वों का निर्वाह नहीं करता।

(ii) आरएपी के विरुद्ध कार्रवाई प्रारंभ करते समय अनुसरण की जानेवाली प्रक्रिया उपर्युक्त भाग II में विनिर्दिष्ट किये अनुसार होगी जैसी कि सीएससी-एसपीवी के लिए लागू है।

(iii) ऊपर निरूपित प्रक्रिया सीएससी-एसपीवी द्वारा लागू की जाएगी जो तदुपरांत निर्णय लेने के लिए प्राधिकरण को एक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

भाग V

सूचना के बिना आरएपी के प्रमाणपत्र का निरसन अथवा निलंबन

(i) आरएपी का प्रमाणपत्र सूचना दिये बिना निरस्त अथवा निलंबित किया जा सकता है, यदि वह धोखाधड़ी का दोषी पाया जाता है अथवा आपराधिक दोष के लिए दोषी सिद्ध कर दिया जाता है, अथवा ऐसी चूकें करता है जिसके लिए प्राधिकरण की राय में तत्काल कार्रवाई अपेक्षित है, बशर्ते कि प्राधिकरण ने निरसन के लिए कारण लिखित रूप में सूचित कर दिये हों।

(ii) आरएपी के विरुद्ध कार्रवाई प्रारंभ करते समय अनुसरण की जानेवाली प्रक्रिया सीएससी-एसपीवी के लिए लागू रूप में उपर्युक्त भाग II में विनिर्दिष्ट है।

(iii) ऊपर निरूपित प्रक्रिया सीएससी-एसपीवी द्वारा लागू की जाएगी जो तदुपरांत निर्णय लेने के लिए प्राधिकरण को एक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

भाग VI

सीएससी-एसपीवी के पंजीकरण के निलंबन अथवा निरसन का प्रभाव

(i) सीएससी-एसपीवी, जिसका पंजीकरण प्राधिकरण द्वारा निलंबित अथवा निरस्त किया गया है, इन विनियमों के अंतर्गत सूचना की प्राप्ति की तारीख को और उस तारीख से एक मध्यवर्ती के रूप में कार्य करना समाप्त करेगा तथा बीमा व्यवसाय की अपेक्षा करना बंद करेगा।

(ii) सीएससी-एसपीवी के पंजीकरण के निलंबन अथवा निरसन की तारीख को और उस तारीख से उक्त सीएससी-एसपीवी:

क) इस प्रकार के वर्जन अथवा निलंबन की अवधि के दौरान बीमा व्यवसाय से संबंधित कोई भी नया कार्य अथवा संविदा नहीं करेगा अथवा बीमा व्यवसाय की अपेक्षा नहीं करेगा अथवा उसे प्राप्त नहीं करेगा;

ख) किन्हीं भी अभिलेखों अथवा दस्तावेजों तथा पॉलिसीधारकों की पॉलिसियों अथवा धनराशि से संबंधित कार्रवाई सहित प्राधिकरण के निदेशों तथा इन विनियमों के संबंधित उपबंधों के अनुसार ऐसी अन्य कार्रवाई करेगा;

ग) इस प्रकार निरस्त किया गया पंजीकरण प्रमाणपत्र प्राधिकरण को लौटा देगा तथा जिस कार्य के लिए इस प्रकार का पंजीकरण प्रदान किया गया था वह कार्य संपन्न करने के लिए पंजीकरण के धारक के रूप में स्वयं को प्रस्तुत नहीं करेगा;

घ) अपने द्वारा व्यय की गई अथवा स्वीकृत देयता के संबंध में प्रावधान करेगा;

ङ) ऐसे व्यक्ति की अभिरक्षा अथवा नियंत्रण में रखे जानेवाले किन्हीं भी अभिलेखों अथवा दस्तावेजों तथा पॉलिसीधारकों की पॉलिसियों की पुनःप्राप्ति अथवा अभिग्रहण से संबंधित कार्रवाई सहित ऐसी अन्य कार्रवाई संबंधित विनियमों के अंतर्गत अपेक्षित रूप में अथवा इस अनुसूची के अधीन आदेश पारित करते समय प्राधिकरण द्वारा दिये जानेवाले निदेश के अनुसार निर्धारित समय-सीमा के अंदर और निर्धारित तरीके से करेगा;

च) विनियम में विनिर्दिष्ट रूप में कार्रवाई करेगा;

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
आई.आर.डी.ए.आई. (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015 के अंतर्गत
फार्म-ए

पंजीकरण/पंजीकरण का नवीकरण प्रदान करने के लिए आवेदन
(विनियम 3.1(क), 6.1 और 6.2)

आवेदक का नाम :
संपर्क के लिए पता :
.....
.....
.....
.....
टेलीफोन सं. :
मोबाइल सं. :
फैक्स सं. :
ई-मेल :
.....

फार्म भरने के लिए अनुदेश :

यह महत्वपूर्ण है कि इस आवेदन फार्म को भरने से पहले प्राधिकरण द्वारा बनाये गये विनियमों का सावधानीपूर्वक अध्ययन किया जाए।

यह आवश्यक है कि आवेदक प्राधिकरण को विधिवत् भरा गया आवेदन सभी उपयुक्त, समर्थक दस्तावेजों के साथ प्रस्तुत करे।

पंजीकरण के लिए आवेदन पर केवल तभी विचार किया जाएगा जब वह हर प्रकार से पूर्ण हो।

आवेदकों को चाहिए कि वे आवेदनों पर स्वयं हस्ताक्षर करें।

जो सूचना अधिक विवरण के साथ देने की आवश्यकता हो, वह अलग पत्रकों पर दी जाए जिन्हें आवेदन फार्म के साथ संलग्न करना चाहिए।

1. आवेदक का विवरण

1.1 आवेदक का नामः

1.2 पता – व्यवसाय का प्रधान स्थान/पंजीकृत कार्यालय :

पिन कोड	ई-मेल
टेलीफोन सं.	फैक्स सं.
	मोबाइल सं.

**(शाखा कार्यालयों के पतों की सूची, यदि कोई हो, संलग्न करें)

प्रधान अधिकारी का नाम और पदनाम :

2 संगठन – संरचना

आवेदक की स्थिति :

(लिमिटेड कंपनी – निजी/सरकारी, अन्य। यदि सूचीबद्ध है, तो शेयर बाजारों के नाम दिये जाएँ)

कंपनी का नाम	स्थिति	निगमन की तारीख दिन_माह_वर्ष	निगमन का स्थान	शेयर बाजारों के नाम जहाँ सूचीबद्ध है

3. व्यवसाय संबंधी सूचना

3.1 जिन कार्यकलापों के लिए पंजीकरण की अपेक्षा की गई है, उनकी अनुमानित मात्रा और आय के साथ (प्रत्याशित सहित) व्यवसाय की तीन वर्षीय योजना के दस्तावेज का विशेष रूप से उल्लेख किया जाना चाहिए तथा इस आवेदन के साथ संलग्न किया जाना चाहिए ।

3.2 कार्यात्मक दायित्वों को अलग से दर्शानेवाला संगठन चार्ट संलग्न किया जाना चाहिए।

3.3 प्रमुख प्रबंध कार्मिकों का विवरण

नाम	पदनाम/स्थिति	योग्यता	अनुभव	नियुक्ति की तारीख	कार्यात्मक क्षेत्र

3.4 आवेदक द्वारा प्रदान की जानेवाली सेवाओं के स्वरूप से संबंधित समझी जानेवाली कोई अन्य सूचना।

4. वित्तीय सूचना

पूँजी-विन्यास (लाख रुपये)

पूँजी-विन्यास	पूर्ववर्ती वर्ष (X-2)	पूर्ववर्ती वर्ष (X-1)	पूर्ववर्ती वर्ष (X)
(क) प्राधिकृत पूँजी और निर्गम पूँजी			
(ख) चुकता पूँजी			
(ग) निर्बंध प्रारक्षित निधियाँ (पुनर्मूल्यन प्रारक्षित निधियों को छोड़कर)			
कुल योग (ख)+(ग)			

टिप्पणी: तीन वर्षों के लेखा-परीक्षित वार्षिक खाते संलग्न करें। यदि न्यूनतम पूँजीगत आवश्यकता पिछले लेखा-परीक्षित वार्षिक खातों के बाद पूरी की गई हो, तो किसी अगली तारीख को समाप्त अवधि के लिए लेखा-परीक्षित लेखा-विवरण भी प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

5. अन्य सूचना, यदि कोई हो

5.1 सभी निपटाये गये और लंबित विवादों का विवरण** (अलग पत्रक संलग्न करें और नीचे दर्शाये गये फार्मेट में पूरी जानकारी दें)

विवाद का स्वरूप	पक्षकार का नाम	लंबित/निपटाया गया

**यदि आवश्यक हो तो पत्रक (शीट) संलग्न करें

5.2 पिछले तीन वर्षों में यदि आवेदक अथवा किसी भी निदेशक अथवा प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक द्वारा कोई आर्थिक अपराध किये गये हों तो उनका ब्योरा।

के लिए और उनकी ओर से

---------- ----------

प्रधान अधिकारी सीईओ/प्रबंध निदेशक

(आवेदक के हस्ताक्षर और नाम) (आवेदक के हस्ताक्षर और नाम)

(स्पष्ट अक्षरों में) (स्पष्ट अक्षरों में)

स्थानः
दिनांकः

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

आई.आर.डी.ए.आई. (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015 के अंतर्गत

फार्म-बी

पंजीकरण प्रमाण पत्र

(विनियम 4.1 & 6.5)

बीमा अधिनियम, 1938 (1938 का 4) की धारा 42डी की उप-धारा (1) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए प्राधिकरण इसके द्वारा

मेसर्स सीएससी ई-गवर्नेंस सर्विसेज़ इंडिया लिमिटेड

को आई.आर.डी.ए.आई. (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015 के अधीन सीएससी मॉडल के अंतर्गत ग्रामीण प्राधिकृत व्यक्तियों (ग्राम स्तरीय उद्यमियों) के माध्यम से विशिष्ट रूप से अनुमोदित बीमा उत्पादों का विपणन करने के लिए प्राधिकृत मध्यवर्ती के रूप में कार्य करने के लिए पंजीकरण प्रदान करता है।

प्रदत्त पंजीकरण कूट निम्न प्रकार से है

1. यह पंजीकरण प्रमाणपत्र से तक वैध होगा।

 यह पंजीकरण प्रमाणपत्र अधिनियम, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 (1999 का 4) एवं **आई.आर.डी.ए.आई. (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015** के अधीन है

2. तथा इसके संबंध में यह नहीं समझा जाएगा कि यह किसी अन्य अधिनियम, नियमों अथवा विनियमों के अनुसार अथवा उनके अनुरूप है।

स्थान: आदेशानुसार

दिनांक :

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
के लिए और उनकी ओर से

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

आई.आर.डी.ए.आई. (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015 के अंतर्गत

फार्म- सी

(बीमाकर्ता द्वारा प्रस्तुत किया जाना)

सीएससी-एसपीवी के माध्यम से विपणन किये गये बीमा उत्पादों का विवरण

(विनियम 15 और अनुसूची-V)

बीमाकर्ता का नाम :

विवरण की संबंधित तिमाही की समाप्ति की तारीख :

तिमाही के प्रारंभ में विपणन किये गये उत्पादों की संख्या :

तिमाही के दौरान जोड़े गये उत्पादों की संख्या :

तिमाही के दौरान हटाये गये उत्पादों की संख्या :

तिमाही के अंत में विपणन किये गये उत्पादों की संख्या :

प्रारंभ से लेकर उत्पादों की विस्तृत सूची

क्रम सं.	**बीमाकर्ता का नाम**	**उत्पाद का नाम**	**उत्पाद की श्रेणी**	**आईआरडीए अनुमोदन सं. (यूआईएन)**	**प्रारंभ की तारीख**	**हटाने की तारीख**

दिनांकः

स्थानः

हस्ताक्षर

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का नाम और पदनाम

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

आई.आर.डी.ए.आई. (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015 के अंतर्गत

फार्म-डी

(सीएससी-एसपीवी द्वारा प्राधिकरण को स्प्रेड शीट फार्मेट में प्रस्तुत किया जाना चाहिए)

सीएससी-एसपीवी द्वारा विपणन किये गये उत्पादों का विवरण

(विनियम 16.1)

विवरण की संबंधित तिमाहीः _____

विवरण	जीवन बीमाकर्ताओं की संख्या	गैर-जीवन बीमाकर्ताओं की संख्या	जीवन उत्पादों की संख्या	गैर-जीवन उत्पादों की संख्या	आरएपी की संख्या
तिमाही के प्रारंभ में					
तिमाही के दौरान जोड़े गये					
तिमाही के दौरान घटाये गये					
तिमाही के अंत में सक्रिय					

दिनांकः

स्थानः

हस्ताक्षर

प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का नाम और पदनाम

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

आई.आर.डी.ए.आई. (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015 के अंतर्गत

फार्म-ई

(सीएससी-एसपीवी द्वारा प्राधिकरण को स्प्रेड शीट फार्मेट में प्रस्तुत किया जाना चाहिए)

प्राप्त प्रीमियम और अर्जित पारिश्रमिक का विवरण

(विनियम 16.1)

विवरण की संबंधित तिमाही: _____

क्रम सं.	**आरएपी का नाम (ग्राम स्तरीय उद्यमी)**	**आईआर डीएआई प्रमाण- पत्र सं.**	**परीक्षा उत्तीर्ण करने की तारीख**	**प्राप्त पॉलिसि- यों की संख्या**	**प्राप्त निवल प्रीमियम**	**उक्त अवधि के दौरान आरएपी द्वारा प्राप्त प्रीमियम हेतु प्राप्त पारिश्रमिक**	**उक्त अवधि में आरएपी द्वारा अन्य सेवाएँ करने हेतु प्राप्त पारिश्रमिक**

निवल प्रीमियम का अर्थ (सकल प्रीमियम में से सेवा कर घटाकर)

दिनांक:

सीएससी-एसपीवी के प्रधान अधिकारी के हस्ताक्षर

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

आई.आर.डी.ए.आई. (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015 के अंतर्गत

फार्म-एफ

(सीएससी-एसपीवी द्वारा प्राधिकरण को स्प्रेड शीट फार्मेट में प्रस्तुत किया जाना चाहिए)

प्राप्त प्रीमियम और दावों का विवरण

(विनियम 16.1)

विवरण की संबंधित तिमाही: _____

क्रम सं.	**आरएपी (ग्राम स्तरीय उद्यमी) का नाम**	**आईआरडी -एआई पंजीकरण संख्या**	**आरएपी के स्थान का पिन कोड**	**प्राप्त पॉलिसियों की संख्या**	**उक्त अवधि में निवल प्रीमियम आय**	**भुगतान किये गये दावे**	**दावों की अदा की गई राशि**

दिनांक:

सीएससी-एसपीवी के प्रधान अधिकारी के हस्ताक्षर

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

आई.आर.डी.ए.आई. (सामान्य सेवा केन्द्रों द्वारा बीमा सेवाएँ) विनियम, 2015 के अंतर्गत

फार्म-जी

(बीमाकर्ताओं द्वारा प्राधिकरण को स्प्रेड शीट फार्मेट में प्रस्तुत किया जाना चाहिए)

प्राप्त व्यवसाय का विवरण (विनियम 16.2)

बीमाकर्ता का नाम :

विवरणी की नियत तारीखः प्रत्येक वर्ष 15 नवंबर और 15 मई।

सीएससी मॉडल के माध्यम से प्राप्त व्यवसाय संबंधी विवरणः

छमाही अवधि के दौरान/वर्ष के दौरान संचयी विवरण*:

उत्पाद का नाम :

व्यवसाय का विवरण	राज्य 1	राज्य 2**
जारी की गई पॉलिसियों की कुल संख्या		
संगृहीत कुल प्रीमियम		
अदा किया गया कुल कमीशन		
अदा किये गये कुल सेवा प्रभार		
छूट अवधि के बाद समाप्त की गई पॉलिसियों की कुल संख्या		
उक्त अवधि के दौरान पुनःप्रवर्तित पॉलिसियों की कुल संख्या		
अभ्यर्पित पॉलिसियों की कुल संख्या		
उपगत दावों की कुल संख्या		
निपटाये गये दावों की कुल संख्या		
बकाया दावों की कुल संख्या		
अस्वीकृत दावों की कुल संख्या		
उक्त अवधि की समाप्ति पर प्रचलित कुल संख्या		
लगाये गये कुल प्रभार (वीआईपी के लिए)		
जमा किया गया कुल ब्याज (वीआईपी के लिए)		
वर्ष के प्रारंभ में आईपीए में कुल राशि		
वर्ष के अंत में आईपीए में कुल राशि		

*विवरण छमाही और वर्ष के लिए भी अलग-अलग दिया जाएगा।

**विवरण प्रत्येक राज्य के लिए अलग-अलग दिया जाएगा।

एए के हस्ताक्षर सीईओ के हस्ताक्षर

दिनांकः

टी. एस. विजयन, अध्यक्ष

[विज्ञापन.III/4/असाधारण/161/15(237)]

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

Hyderabad, the 5th October, 2015

Insurance Regulatory and Development Authority of India

(Insurance Services by Common Service Centres) Regulations, 2015

F. No.IRDAI/Reg/16/106/2015.—In exercise of the powers conferred by clauses (s), (t), (u), (v) and (vb) of sub-section 2 of section 114A read with Section 42D and 42E of the Insurance Act, 1938 (4 of 1938) and read with section 2(1)(f), 14 and 26 of the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (41 of 1999), the Authority, in consultation with the Insurance Advisory Committee, hereby makes the following regulations, namely:-

1. Short Title and commencement :

1.1 These Regulations may be called the Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Services by Common Service Centres) Regulations, 2015.

1.2 These Regulations shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.

CHAPTER I

Preliminary

2. Definitions:

2.1 **"Act"** means the Insurance Act, 1938 (4 of 1938) as amended from time to time

2.2 **"Authority"** means the Insurance Regulatory and Development Authority of India established under the provisions of Section 3 of the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (41 of 1999);

2.3 **"CSC"** means the "Common Service Centre" established under National e- Governance Plan by M/s CSC e-Governance Services India Limited.

2.4 **"CSC-SPV"** means M/s CSC e-Governance Services India Limited, the Special Purpose Vehicle (SPV) incorporated to facilitate delivery of government, private and social sector services to citizens of India through the Common Services Centres (CSCs) network, and approved by the Authority under these Regulations, who for remuneration arranges insurance contracts (under specific products approved by the Authority) with insurers on behalf of its clients and offers other insurance related services through CSC Network.

Explanation: CSC-SPV shall be an "insurance intermediary" for the purposes of Section 2(1) *(f) of the IRDA Act, 1999.*

2.5 **"CSC Product"** means the product marketed through the CSC Model and prefixed with the word "CSC" to clearly distinguish the product as 'Exclusive CSC Product'.

2.6 **"Examination Agency"** which includes National Institute of Electronics and Information Technology (NIELIT), an autonomous scientific society of Department of Electronics and Information Technology, Government of India or any other agency approved by the Authority for the purpose of holding examinations for the CSC-SPV and the Rural Authorised Persons (RAPs).

2.7 **"Principal Officer of CSC-SPV"** means a person under the employment of CSC-SPV and nominated by the CSC-SPV to function as the Principal Officer of CSC-SPV.

2.8 **"Rural Authorized Person"** (RAP) is an individual Village Level Entrepreneur (VLE) Registered and Authorised by CSC-SPV to operate and manage a Common Service Centre, and approved by the Authority upon successful completion of training and examination, as specified by the Authority.

2.9 **"State Designated Agency"** (SDA) is the nodal agency at state level involved for monitoring and supervision of the CSC project progress at the state level.

2.10 **"Service Centre Agency"** (SCA) is the implementing Agency responsible for covering a group of districts in a state; providing the required investment budget and the functional specifications of the CSC.

2.11 **"Service Partner Agency"** includes SDA or SCA or any other agency under the CSC Scheme of Government of India.

2.12 **"Solicitation"** for the purpose of these regulations is defined as the approach to a prospect by a RAP with a view to enabling the prospect to purchase an insurance policy, and includes providing assistance in case the prospect decides to purchase an insurance policy.

2.13 **"Village Level Entrepreneur"** (VLE) is an individual registered and authorised to operate the Common Service Centre, who is in-charge of running the daily operations of the CSC, as approved by the SCA or SDA and CSC-SPV under CSC Model.

2.14 Words and expressions used and not defined in these Regulations but defined in the Insurance Act, 1938 (4 of 1938), as amended from time to time, the Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 or in any of the Regulations and Guidelines made there under shall have the meanings respectively assigned to them in those Acts or Regulations or Guidelines.

CHAPTER II
Registration of CSC-SPV

3. Application for grant of Registration :

3.1 Applicant, CSC-SPV, desiring to obtain a Registration to act as an insurance intermediary shall follow the following procedure:-

(a) Submit an application to the Authority in the Form A as specified in these Regulations.

(b) Remit non-refundable application fees of five thousand rupees plus applicable tax along with the application for grant of registration

(c) Submit all the necessary documents as mentioned in the application Form- A along with declaration from Principal Officer satisfying the fit & proper criteria specified in Schedule-I (Part- I).

3.2 An application, that is not complete in all respects and/or not conforming to the instructions specified in application form and/or not complying with the requirements and/or directions of the Authority, may be rejected.

Provided that, before rejecting any such application, the CSC-SPV shall be given a reasonable opportunity to complete the application in all respects and rectify the errors, if any.

4. Grant of Registration to the CSC-SPV:

4.1 The Authority on being satisfied that the applicant fulfils all the conditions specified for the grant of registration, shall grant a registration in Form-B and send intimation thereof to the CSC-SPV.

4.2 The registration shall be issued subject to the CSC-SPV adhering to the conditions and code of conduct as specified in Schedule IV.

4.3 A license granted to the CSC-SPV under the Guidelines on Common Service Centres issued by the Authority shall be valid till its expiry and shall thereafter apply for registration as per Regulation 3.

5. Period of Validity of Registration of the CSC-SPV:

5.1 The registration issued under these Regulations shall be valid for a period of three years from the date of its issue, unless it is suspended or cancelled by the Authority.

5.2 CSC-SPV shall not be allowed to function as such after the expiry of registration unless it is renewed by the Authority.

5.3 In case the registration of the CSC-SPV is cancelled or suspended or not renewed the policyholders shall be serviced by the insurers.

6. Procedure for the Renewal of Registration of CSC-SPV

6.1 CSC-SPV shall submit the application for renewal of registration to the Authority in Form-A at least thirty days before the expiry of the registration. However, the CSC-SPV is permitted to apply for renewal ninety days before the expiry of the registration.

6.2 The documents to be submitted by the CSC-SPV along with the renewal application form are mentioned in the renewal Application Form-A.

6.3 The applications for renewal of registration shall be submitted along with a renewal fee of Rs. One thousand only plus service tax. The CSC-SPV shall pay late fee of Rs. five hundred, if the application for renewal of the registration does not reach the Authority at least thirty days before the date of expiry of registration.

Provided that the Authority may condone the delay beyond 30 days for submission of renewal application for sufficient reasons offered in writing by the CSC-SPV for a delay not covered by the previous proviso and accept an application for renewal after the date of the expiry of the registration on payment of an additional fee of one thousand rupees only by the CSC-SPV.

6.4 The Authority may call for any additional information/documents as deemed fit for processing the renewal application, from the CSC-SPV.

6.5 The Authority, on being satisfied that the CSC-SPV fulfils all the conditions specified for renewal of the registration, shall renew the registration in Form-B.

6.6 The renewal of Registration shall be valid for a period of three years.

CHAPTER III

Insurance Solicitation and Functions of CSC-SPV and RAP

7. Persons engaged for solicitation:

7.1 For the purpose of solicitation of insurance business, Rural Authorized Person (RAP) is authorized.

7.2 CSC-SPV shall be responsible for all acts of commission and omission of the RAPs deployed on their behalf.

7.3 Rural Authorized Person (RAP) shall possess minimum qualification as specified in Schedule-I, Part-III.

7.4 The Training, examination and certification of RAP shall be as specified in Schedule-I, Part-IV.

7.5 Code of Conduct for Rural Authorised Person is stipulated in Schedule-IV.

8. Enabling Registration of New Insurance Business by Rural Authorised Person (RAP):

8.1 The CSC-SPV's Portal shall enable any RAP to register insurance business in the CSC-SPV's Portal only after the RAP passes the examination, the registering authority issues the registration certificate to the RAP, and the registration number and validity period of the registration are updated in the CSC-SPV's Portal.

8.2 In case there is a change in VLE in case of a CSC; the new VLE may carry out insurance servicing from the date of appointment as VLE. However, the VLE can register New Business only from the date he is issued necessary certificate under Regulation 7 of these regulations.

9. Functions of CSC-SPV: The functions of CSC-SPV are given in Schedule-II, Part-I.

10. Functions and Obligations of RAP (Rural Authorised Person):

10.1 The functions of Rural Authorised Person are given in Schedule-II, Part-II.

10.2 Obligations pertaining to RAP are given in Schedule-II, Part-III.

11. Remuneration received by CSC-SPV & RAP:

11.1 The remuneration payable to CSC-SPV by the Insurer, for solicitation of policies by the RAPs shall be as per the regulations issued by the Authority on payment of commission or remuneration.

11.2 The remuneration payable to the CSC-SPV by the insurer, for other services shall be as mutually agreed between the insurer and CSC-SPV from time to time.

11.3 CSC-SPV, on receipt of any remuneration from the insurer, shall distribute not less than 80% of the same to the respective RAPs. The remuneration to entities such as SDA or SCA or service partner agency shall be as per the agreement with the insurer after retaining an amount of not exceeding 8% towards fees for recruitment, providing and enabling the software, guiding and monitoring the RAP in day to day functions.

11.4 The commission or remuneration, if any, to be paid to the CSC-SPV shall be as per the bifurcation given bellow:

a) Commission to the CSC-SPV towards solicitation and to procure new business.

b) Service charges for post sale service of the policy.

11.5 CSC-SPV shall enter into an agreement with the insurers and mention clearly in the agreement the percentages and method of distribution of the remuneration to various entities in the CSC Model.

11.6 The settlement of accounts by insurers in respect of remuneration of CSC-SPV shall be done on a monthly basis and it shall ensure that there is no cross settlement of outstanding balances.

12. On boarding Charges in CSC-SPV: The Insurers may market certain categories of Retail Insurance policies for individuals only and offer insurance related services through the CSCs. The on-boarding charges allowed shall be as follows:

12.1 CSC-SPV On-Boarding Corpus Fund shall be set up with initial contribution of Rs. Twenty Lakh from each insurer, which has entered into an agreement with CSC-SPV for distribution of its Insurance product through the CSCs.

12.2 The Insurer signing the agreement shall pay the installment equally in four quarters.

12.3 The On boarding Corpus Fund shall be maintained in an "Escrow Account" called the "CSC-SPV On-boarding Corpus Fund" operated by the Life Insurance Council.

12.4 The amount fixed towards On-boarding charges per CSC activated shall be Rupees Five Thousand which may be revised from time to time.

12.5 CSC-SPV shall submit to the Life Insurance Council and General Insurance Council, the list of CSCs that are activated to undertake Insurance operations and seek release of the On-boarding charges. The list shall be made available on the Councils website for information and transparency

12.6 Life and General Insurance Councils shall maintain separate account codes and Book of accounts in respect of the "CSC-SPV On-boarding Corpus Fund" which shall be inspected by the Authority and audited by a qualified auditor annually.

13. Products allowed under CSC Model:

13.1 Insurers shall develop insurance products to be marketed exclusively through the CSC Model and file such products with the Authority for approval.

13.2 The products developed for CSC Model shall not have the Sum Assured (per life or risk) exceeding rupees two lakhs, except for motor insurance. Such products approved by the Authority for the CSC Model shall be marketed only through the CSC Model.

13.3 The types, procedure and conditions for insurance products developed for CSC Model are given in Schedule-III.

14. Agreement between CSC-SPV and the Insurer: An Agreement or a Service Level Agreement or Memorandum of Understanding shall be entered between the insurers and CSC-SPV. The agreement shall cover procedures and other functions of the CSC-SPV as follows:

14.1 Procedures for:

a) enabling or disabling the RAP for the delivery of the approved insurance products;

b) tracking and monitoring the transactions and activities of the RAP;

c) incorporating the Unique code allotted by CSC-SPV;

d) incorporating the Aadhaar number of the customer and nomination.

e) sending the soft copy of the proposal data, claims data and any other information by the RAP to the Insurer.

f) sending the soft copy of the completed policy data, claims data and any other information by the Insurer to the RAP.

g) sending the soft files and documents relating to claims of the insured to Insurer.

h) hard copy of the claims related documents to insurers.

i) maintenance of data in a secure mode by the Insurer.

j) updation and transmission of data in a secure mode by the Insurer.

14.2 The PAN number of RAP may be used by all insurers to maintain uniformity.

14.3 Tracking code may be agreed mutually by insurers and CSC-SPV

14.4 List of Products to be marketed through the CSC-SPV.

14.5 A robust grievance redressal system should be set in at both the CSC-SPV level and the insurer level. The insurers should submit a Complaint Redressal Analysis report to the Authority every quarter.

14.6 The CSC-SPV and the Insurers shall develop suitable system to ensure continuity in the services rendered by RAP to policyholders, even after the termination of agreement with registered RAP.

14.7 The method of distribution of remuneration received from the insurer by the CSC-SPV as mentioned in Regulation 11.

14.8 The roles and obligations of the parties, including the Service Partner Agency to the agreement.

14.9 The code of conduct of CSC-SPV, and RAP specified in Schedule-IV.

15. Obligations of Insurer: Obligations of Insurer are specified given in Schedule-V, Part-III.

16. Reports to be submitted to the Authority: The Insurer and the CSC-SPV shall submit periodical reports to the Authority as specified hereunder.

16.1. CSC-SPV shall furnish to the Authority Quarterly report in Form-D, Form-E, Form-F and any other return, as may be, required by the Authority on Insurance activities.

16.2. Insurers shall furnish to the Authority half yearly report in Form-G and any other return, as may be, required by the Authority on business procured through RAPs.

17. Power of Authority to inspect: The Authority may appoint one or more of its officers as inspecting authority to undertake inspection of the premises of the CSC-SPV or CSCs to ascertain the activities of CSC-SPV, and also to inspect the books of accounts, records and documents of the CSC-SPV and RAP for any of the purposes specified in these guidelines; and

a) to ensure the compliance of provisions of the Act, Rules and Regulations;

b) to investigate the complaints received from any insured, or insurer, or any other person on any matter having a bearing on the activities of the RAP or CSC-SPV; and

c) to investigate the affairs of the RAP or CSC-SPV suo moto in the interest of proper development of insurance business or in the policy holders' interest.

CHAPTER IV

18. Procedure for disciplinary proceeding:-The procedure to be followed by the Authority in the event of CSC-SPV & RAP violating any of the provisions of the IRDA Act, Regulations, Guidelines, Circulars, Notifications shall be as specified in Schedule VI of these Regulations.

19. Suspension or Cancellation of Registration of CSC-SPV and RAP: Suspension or cancellation of registration shall be as given in Schedule VI of these Regulations.

20. Power of the Authority to issue clarifications: In order to remove any difficulties in respect of the application or interpretation of any of the provisions of these Regulations, the Chairperson of the Authority may issue appropriate clarifications from time to time.

Schedules & Forms

SCHEDULE- I

Part-I

Fit & Proper Criteria of Principal Officer (Regulation 3.1 (c))

1) The Principal Officer of the CSC-SPV seeking registration shall be considered as a 'fit and proper person', if he fulfills the conditions, including, but not limited to the following criteria–

(a) Has not committed an offence involving financial integrity;

(b) Has not been convicted for any criminal offence or civil liabilities;

(c) Has requisite qualifications and experience;

(d) Has good track record; and

(e) absence of any disqualification to act as an insurance intermediary as stipulated in the Act.

PART-II

Eligibility criteria for CSC-SPV (Regulation 2.4)

1) It should be established by the Government of India
2) It should be under National e-Governance Plan (NeGP)

PART-III

Qualification of Rural Authorised Person (RAP) (Regulation 7.3)

1) Pass in 10th Class or equivalent examination from a recognized Board/Institution.
2) Minimum knowledge of Computer applications/operations.
3) Should have completed at least 20 hours of theoretical training from an institution recognized/approved by the Authority from time to time.
4) Should pass an examination, at the end of the period of training mentioned above conducted by the NIELIT (National Institute of Electronics and Information Technology) or any other examination agency approved by the Authority from time to time.
5) The syllabus for the above training shall cover Principles and Practice of Insurance, Legal aspects of Insurance; AML/PML & KYC, General Insurance and Life Insurance, as specified by the Authority from time to time.

PART-IV

Training & Methodology, Examination and Certification of Rural Authorised Person (RAP) (Regulation 7.4)

Training & Methodology:-

1) The VLE shall undergo 20 hours training covering the topics stated in the specified Syllabus.
2) The training material and self assessment content shall be in digital downloadable format and shall be hosted under a suitable Learning Management System by CSC-SPV or any other institution as recognised/approved by the Authority from time to time.
3) The self-assessment tests shall be in multiple-choice models
4) The VLE shall register on the Learning Management System website designed by CSC-SPV and complete the training.
5) The VLE shall download the digital training content to his Personal Computer or Laptop and complete the self-learning modules. In this regard, CSC-SPV shall issue necessary certification.
6) At the end of each module the VLE shall complete the self-assessment test. The Learning Management System shall not allow the VLE to complete more than two self-assessment test per day.
7) On completion of the self-assessment test for each of the module, the candidate shall earn one-hour training credit.
8) The VLE shall complete all the 20 self-learning modules and self assessment tests online to earn the credit for 20 hours training.

Examination and Certification:-

1) The online examination of RAP shall be conducted by NIELIT or any other examination agency as approved by the Authority from time to time in their centres spread across India.
2) The VLE on completion of training and earning 20 hours training credit shall be eligible for appearing for the online examination.
3) The periodicity of the online examination shall be decided by the Authority in consultation with respective examination agency, depending on the requirements.
4) The examination questions shall be displayed with multiple choices of answers.
5) The number of questions for the online examination shall be 40 and with a duration of 60 minutes.
6) Each question shall carry 2.5 marks and the examination is for 100 marks. The examinee has to score minimum 35 marks to pass the examination.
7) There will not be any negative marks for wrong answers.
8) There shall be no limit for the number of attempts for appearing the examination by VLE
9) The VLE has to pay the appropriate fee as approved by the Authority for training and examination to the concerned institutes.
10) On passing the examination, the examination agency shall issue a certificate of passing of the examination by VLE
11) The Certification of the completion of training and passing the examination shall be valid only during the period the RAP is authorised to manage operations of the CSC. The certificate is no longer valid as soon as the services of RAP are terminated or suspended by CSC-SPV or its authorised service partner agency**.**

Online Examination:-

1) Online examination shall be conducted by examination agency and the results will be published on the CSC-SPV's Website and copy sent to the Authority.
2) VLEs who are declared 'pass' in the examination shall be issued a Certificate to solicit insurance business and shall be referred to as "Certified for procuring Insurance Business under CSC Model"
3) Insurers shall register New Business of only such RAPs who are listed in the CSC-SPV's Portal as "Certified for procuring Insurance Business under CSC Model". Insurers shall under no circumstance register New Business from a RAP who is 'NOT CERTIFIED" by the examination agency to carry out Insurance business.

SCHEDULE- II

Part-I

Functions of CSC-SPV (Regulation 9)

a) CSC-SPV, on valid registration from the Authority to act as an insurance intermediary, may enter into agreements with Insurers as specified in Regulation 14 of these regulations.

b) CSC-SPV shall assist the VLEs to undergo the prescribed training and certification as specified in Schedule-I.

c) CSC-SPV may obtain the support of the service partner agency in training the VLE, providing operational and marketing support and guidance in field operations of the RAP as deemed fit. The agreement entered with the insurers shall specify the details of the support enlisted.

d) On successful completion of training and passing the prescribed examination and based on the certificate issued by examination agency to a RAP, CSC-SPV shall enter into an agreement with the RAP authorising him to solicit the approved insurance products.

e) CSC-SPV shall include the relevant conditions and clauses as prescribed by the Authority for the compliance of these regulations including the prescribed code of conduct for a RAP, in the agreement entered into with RAPs.

f) CSC-SPV shall ensure continuous monitoring of the activities of the RAPs and be responsible for the compliance of these regulations and the code of conduct by RAPs.

g) CSC-SPV shall maintain a copy of agreement entered with each insurer.

Part-II

Functions of RAP (Rural Authorised Person) (Regulation 10.1)

Insurance related functions of a RAP shall include the following:

a) Assisting the prospects to select the policy based on the need of Insurance.

b) Obtaining detailed information relating to proposers/persons/risks to be insured and protection needs and render advice on appropriate insurance cover.

c) Providing the insurer with underwriting information like age, income, family medical history, any illness suffered and such other information as required in assessing the risk.

d) Acting promptly on instructions from a client and providing him written acknowledgements and information on proposal acceptance and status of claims settlement.

e) Assisting clients in paying premium, in compliance with section 64VB of the Insurance Act, 1938 as amended from time to time.

f) Advise and assist clients in effecting nomination, assignment and other policy services, and inform insurers about changes like, change in residential address, change in nomination, sale of vehicle etc. For updation and arrange to get necessary endorsement in the policy documents if required.

g) Assist and facilitate claims settlement process by helping insured in filling claim form, collect copy of documents like death certificate, nomination, assignment, and such other documents required for settlement of claims by insurers.

h) Inform clients about payment of renewal premium and send policy renewal notices to clients on behalf of insurers, if the insurer outsources the services.

i) Comply with the AML/KYC guidelines issued by the Authority from time to time.

j) All other customer centric services as may be required for smooth and effective policy servicing.

Part-III

Obligations of Rural Authorised Person (RAP) (Regulation 10.2)

1) The agreement between the CSC-SPV and the RAP shall include:

 a) Code of Conduct for RAPs.

 b) Adherence to regulatory provisions, compliances, disclosures, ethical conduct of business and specific instructions that are issued by the authority from time to time.

 c) Adherence to the provisions of the IRDA Act, 1999.

2) Subject to reference to Regulation 10.2 above, RAP will also be held responsible for any act of omission or commission in the insurance business transactions undertaken by him.

a) In the process of soliciting insurance business and providing claims service RAP shall ensure compliance of KYC norms, AML guidelines, and regulations, disclosure norms, guidelines issued by the Authority from time to time in this regard.

b) RAP is barred from soliciting insurance and offering any other insurance business related services in their individual capacity, in any mode, on behalf of any individual, organization, or insurer, other than the CSC Model.

c) RAP shall maintain the records and the reports of the activities related to Insurance, in the manner specified in the appointment agreement with CSC-SPV.

d) RAP shall not accept any payment from Insurers other than the remuneration as specified in the agreement between the Insurer and the CSC-SPV.

3) Every RAP shall, with a view to conserve the insurance business already procured through him, make every attempt to ensure remittance of the premiums by the policyholders within the stipulated time, by giving appropriate notice to the policyholder.

SCHEDULE-III

Types, procedure and conditions for Life and General Insurance products under CSC Model (Regulation 13.3)

1. Life Insurance

Insurer shall comply with the following:

1) The product to be marketed through the CSC Model shall be prefixed with the word "CSC" to clearly distinguish the product as 'Exclusive CSC Product'.

2) Every insurer shall file the products under the current File and Use procedure for distribution under this channel. The insurer shall take into account the following additional requirements for filing the products under this distribution channel:

a) Name as specified in (1) above

b) Copy of the on-line e-proposal form to be used in the CSC Center with Aadhaar identification.

c) Copy of the Policy document to be printed in A4 stationary at the CSC Center with e-policy stamping/e-signature etc.

d) Copy of the Policy Servicing Manual along with the forms to be used such as

(i) Nomination Form

(ii) Change of Nomination Form

(iii) Assignment Form

(iv) Revival Form

(v) Partial Withdrawals Form

(vi) Survival Benefits Form/Death Claim Form

(vii) Maturity Claim Form

(viii) Any other form that the insurer will require for servicing the Policy for each of the products filed with the Authority.

3) The CSC- SPV shall provide/arrange various services to the insurer in accordance with the agreement, where the services shall be in compliance with the outsourcing guidelines issued by the Authority. The File and Use application for each product shall specify the service charges for each of the services applicable to the product.

4) The insurers shall be allowed to accept the insured's/policyholder's biometric thumb impression on the proposal form and biometric IRIS instead of obtaining a wet signature on the proposal form, as his/her consent of the proposal form.

5) The CSCs, on behalf of the insurers, shall be allowed to print the policy document on a plain A4 size paper, as proof of a valid policy for such products.

6) The insurer is encouraged to hold the policy documents i.e. e-policy in the Demat form with any of the registered Insurance Repositories.

7) Every insurer at the time of filing of the product shall also file the "Policy Service Manual" for policy distributed through CSCs approved by the Board or the Board delegated risk committee of the insurer and include:

(i) Detailing the process to be followed for each of the service to be provided by the CSC,

(ii) the corresponding process followed by the insurer to complete the policy servicing,

(iii) the turnaround times for each type of service,

(iv) Service charge for each type of the service.

(v) The policy servicing details may include:

a) Process for printing of the policy

b) Process for printing of endorsement

c) Process for collection of premiums and remittance to insurers

d) Process for change of address

e) Process for Assignment/Nomination/Change of Nomination

f) Process for assisting in revival

g) Process for Partial Withdrawals

h) Process for Surrender Benefit Claims

i) Process for Death Claims

j) Process for Maturity Claims

k) Processes for other Service operations as may be specific for the products.

8) Any amendments to the Policy Service Manual duly approved by the Board or Board delegated risk committee of the insurer shall be filed with the Authority.

9) The insurers shall offer any of the following products under the CSC Model:

(i) Non-Participating Non-Linked Variable Insurance Products with regular premium payment;

(ii) Pure Term Insurance Products with regular premium payment;

(iii) Any other type of product that may be specifically permitted by the Authority.

10) The products referred in the point (9) above shall have the features as specified by the Authority.

11) The features of products at 9(i)&(ii) specified by the Authority vide its circular no IRDA/Life/CIR/GDL/044/01/2014 dated 28th January, 2014 shall continue to be valid.

12) The CEO and the AA shall certify that the product filed is compliant with the above requirements along with the File and Use Application form.

13) In this regard, the insurers shall submit on a half yearly basis the returns as prescribed in Form G.

2. General Insurance

a) The general insurance products that may be sold through the CSC Model are as follows:

(i) Personal Accident Insurance

(ii) Cattle/Livestock Insurance

(iii) Agricultural Pump set Insurance

(iv) Farmer's package policy

(v) Fire & Allied Peril Dwellings Insurance

(vi) Motor Insurance

(vii) Health Insurance

(viii) Any other type of product that may be specifically permitted by the Authority.

b) The above mentioned products marketed through CSC by the insurers subject to the following conditions:

(i) Filing of the letter of intent along with copy of agreement with CSC-SPV to the Authority in respect of the product proposed to be offered

(ii) The premium charged under the product as well as other terms will be exactly as per the considered product by the Authority under F&U guidelines.

(iii) The maximum commission payable in respect of the above products shall be as per the regulations on payment of commission or remuneration to agents and insurance intermediaries issued by the Authority.

(iv) The maximum Sum assured to be offered under these products shall be limited to Rs. 2 Lakhs.
Provided that in case of package policies, sum insured limit of Rs 2 lakhs shall exclude sum insured for motor insurance.

(v) There is a strict compliance of all relevant rules and regulations issued by the Authority in general and 64VB in particular.

(vi) The products referred in the point (2) above shall have the features as specified by the Authority.

SCHEDULE-IV

I. CODE OF CONDUCT of CSC-SPV (Regulation 4.2 & 14.9)

1. CSC-SPV shall follow recognised standards of professional conduct and discharge their functions in the interest of the policyholders.

2. Conduct in matters relating to clients relationship.— The CSC-SPV through the RAP shall:

(a) conduct its dealings with clients with utmost good faith and integrity at all times;

(b) act with care and diligence;

(c) ensure that the client understands their relationship with the CSC-SPV;

(d) treat all information supplied by the prospective clients as completely confidential to themselves and to the insurer(s) to which the business is being offered;

(e) take appropriate steps to maintain the security of confidential documents in their possession;

(f) understand the type of client it is dealing with and the extent of the client's awareness of risk and insurance;

(g) avoid conflict of interest.

(h) obtain necessary documents required under KYC norms

3. Conduct in matters relating to Sales practices.—The CSC-SPV through the RAP shall:

(a) confirm that he does not employ agents or canvassers to bring in business;

(b) identify itself and explain as soon as possible the degree of choice in the products that are on offer;

(c) ensure that the client understands the type of service it can offer;

(d) offers a policy that is suitable to the needs of the prospective client;

(e) give advice only on those matters in which it is knowledgeable and seek or recommend other specialist for advice when necessary;

(f) not make inaccurate or unfair criticisms of any insurer;

(g) show, wherever possible, why a policy or policies are proposed and provide comparisons in terms of price, cover or service where there is a choice of products;

(h) explain the procedures to follow in the event of a loss.

(i) Not indulge in any sort of money laundering activities.

(j) ensure that the CSC-SPV does not indulge in sourcing of business by themselves or through call centers by way of misleading calls or spurious calls.

4. Conduct in relation to furnishing of information.—The CSC-SPV through the RAP shall:

(a) ensure that the consequences of non-disclosure and inaccuracies are pointed out to the prospective client;

(b) avoid influencing the prospective client and make it clear that all the answers or statements given are the latter's own responsibility. Ask the client to carefully check details of information given in the documents and request the client to make true, fair and complete disclosure where it believes that the client has not done so and in case further disclosure is not forthcoming it should consider declining to act further;

(c) explain to the client the importance of disclosing all subsequent changes that might affect the insurance throughout the duration of the policy; and

(d) disclose on behalf of its client all material facts within its knowledge and give a fair presentation of the risk.

5. Conduct in relation to explanation of insurance contract.— The CSC-SPV through the RAP shall:

(a) provide the list of insurer(s) participating under the insurance contract and advise any subsequent changes thereafter;

(b) explain all the essential provisions of the cover afforded by the policy recommended by him so that, as far as possible, the prospective client understands what is being purchased;

(c) draw attention to any warranty imposed under the policy, major or unusual restrictions, exclusions under the policy and explain how the contract may be cancelled;

(d) notify changes to the terms and conditions of any insurance contract and give reasonable notice before any changes take effect;

6. Conduct in relation to renewal of policies.— The CSC-SPV through the RAP shall ensure that its client is aware of the expiry date of the insurance;

7. Conduct in relation to claim by client:— The CSC-SPV through the RAP shall : —

(a) explain to its clients their obligation to notify claims promptly and to disclose all material facts and advise subsequent developments as soon as possible;

(b) request the client to make true, fair and complete disclosure where it believes that the client has not done so;

(c) give prompt advice to the client of any requirements concerning the claim;

(d) forward any information received from the client regarding a claim or an incident that may give rise to a claim without delay;

(e) advise the client without delay of the insurer's decision or otherwise of a claim; and give all reasonable assistance to the client in pursuing his claim. Provided that the CSC-SPV shall not take up recovery assignment on a policy

contract which has not been serviced through him or should not work as a claims consultant for a policy which has not been serviced through him;.

8. Conduct in relation to receipt of complaints.— The CSC-SPV through the RAP shall:—

(a) ensure that letters of instruction, policies and renewal documents contain details of complaints handling procedures;

(b) accept complaints either by phone or in writing ensure that they are sent to the insurer at the earliest;

(c) ensure that response letters are sent and inform the complainant of what he may do if he is unhappy with the response;

9. Conduct in relation to documentation.— The CSC-SPV through the RAP shall:—

(a) ensure that any documents issued comply with all statutory or regulatory requirements from time to time in force;

(b) make available, with policy documentation, advice that the documentation shall be read carefully and retained by the client;

(c) acknowledge receipt of all monies received in connection with an insurance policy;

(d) ensure that the reply is sent promptly or use its best endeavours to obtain a prompt reply to all correspondence;

10. Conduct in matters relating to advertising.— The CSC-SPV shall conform to the relevant provisions of the Insurance Regulatory and Development Authority (Insurance Advertisements and Disclosure) Regulations, 2000, and :—

(a) ensure that statements made are not misleading or extravagant;

(b) where appropriate, distinguish between contractual benefits which the insurance policy is bound to provide and non-contractual benefits which may be provided;

(c) ensure that advertisements shall not be restricted to the policies of one insurer, except where the reasons for such restriction are fully explained with the prior approval of that insurer;

(d) ensure that advertisements contain nothing which is in breach of the law nor omit anything which the law requires;

(e) ensure that advertisement does not encourage or condone defiance or breach of the law;

(f) ensure that advertisements contain nothing which is likely, in the light of generally prevailing standards of decency and propriety, to cause grave or widespread offence or to cause disharmony;

(g) ensure that advertisements are not so framed as to abuse the trust of clients or exploit their lack of experience or knowledge;

(h) ensure that all descriptions, claims and comparisons, which relate to matters of objectively ascertainable fact shall be capable of substantiation.

11. Conduct in matters relating receipt of remuneration.— The CSC-SPV though the RAP shall:—

(a) advise the client in writing of the insurance premium;

(b) if requested by a client, disclose the amount of remuneration or other remuneration it receives as a result of effecting insurance for that client. This will include any payment received as a result of securing on behalf of the client any service additional to the arrangement of the contract of insurance; and

(c) advise its clients, prior to effecting the insurance, of their intention to make any deductions from the amount of claim collected for a client, where this is a recognised practice for the type of insurance concerned.

12. Conduct in relation to matters relating to training.— The CSC-SPV shall:

(a) ensure that its staff are aware of and adhere to the standards expected of them by this code;

(b) ensure that staff are competent, suitable and have been given adequate training;

(c) ensure that there is a system in place to monitor the quality of advice given by its staff;

(d) ensure that RAPs are aware of legal requirements including the law of agency affecting their activities; and only handle classes of business in which they are competent;

(e) draw the attention of the client to Section 41 of the Act, which prohibits rebating and sharing of commission.

13. A CSC-SPV shall ensure that every RAP shall display in every office where it is carrying on business and to which the public have access a notice to the effect that a copy of the code of conduct is available upon request and that if a member of the public wishes to make a complaint or requires the assistance of the Authority in resolving a dispute, he may write to the Authority.

14. A CSC-SPV as defined in these regulations shall not act as an insurance agent of any insurer under section 42 of the Act.

15. CSC-SPV shall abide by the provisions of the Insurance Act,1938 (4 of 1938), Insurance Regulatory And Development Authority Act 1999(41 of 1999), rules and regulations made there under which may be applicable and relevant to the activities carried on by them as CSC-SPVs.

II. Code of Conduct of Rural Authorised Person (RAP) (Regulation 14.9)

Every Rural Authorized Person shall:

(1) Conduct his dealings with clients with utmost good faith and integrity at all times;

(2) Act with due care and diligence;

(3) Identify himself as a Rural Authorised Person and produce the Registration/Certificate to the prospect on demand.

(4) Disseminate the requisite information in respect of insurance products offered for sale and take into account the needs of the prospect while recommending a specific insurance plan to the prospective client;

(5) Treat all information supplied by the prospective clients as completely confidential to themselves and to the insurer(s) to which the business is being offered;

(6) Disclose the scales of remuneration in respect of the insurance product offered for sale, if asked by the prospect;

(7) Indicate the premium to be charged by the insurer for the insurance product offered for sale;

(8) Explain to the prospect the nature of information required in the proposal form by the insurer, and also the importance of disclosure of material information in the purchase of an insurance contract;

(9) Bring to the notice of the insurer any adverse health conditions, personal habits or income inconsistency of the prospect, in the form of a report (called "Confidential Report") along with every proposal submitted to the insurer;

(10) Ensure that the consequences of non-disclosure and inaccuracies are pointed out to the prospective client;

(11) Inform promptly the prospect about the acceptance or rejection of the proposal by the insurer;

(12) Advise every individual policyholder to effect nomination or assignment or change of address or exercise of options, as the case may be, and offer necessary assistance in this behalf, wherever necessary;

(13) Render necessary assistance to the policyholders or claimants or beneficiaries in complying with the requirements for settlement of claims by the insurer;

(14) Forward any information received from the client regarding a claim or an incident that may give rise to a claim without delay;

(15) Advise the client without delay of the insurer's decision or otherwise of a claim; and give all reasonable assistance to the client in pursuing his claim;

(16) Ensure that statements made regarding the policies to the customer are not misleading or extravagant;

(17) Ensure the compliance of Section 64-VB (4) of the Act;

(18) Draw the attention of the client to Section 41 of the Act, which prohibits rebating and sharing of commission/remuneration;

(19) Ensure the compliance of Anti Money Laundering and Know Your Customer guidelines in force.

(20) No RAP shall -

a) Solicit or procure insurance business without holding a valid registration certificate;

b) Induce the prospect to omit any material information in the proposal form;

c) Induce the prospect to submit wrong information in the proposal form or documents submitted to the insurer for acceptance of the proposal;

d) Behave in a discourteous manner with the prospect;

e) Interfere with any proposal introduced by any other insurance agent or other insurance intermediaries;

f) Offer different rates, advantages, terms and conditions other than those offered by the insurer;

g) Demand or receive a share of proceeds from the beneficiary under an insurance contract;

h) Force a policyholder to terminate the existing policy and to effect a new proposal from him within three years from the date of such termination;

SCHEDULE-V

Obligations of Insurers (Regulation 15)

(a) Insurer shall not pay any fee or remuneration, by whatever name called, other than the remuneration as specified in the Regulation 11 of these regulations.

(b) Product specific training process should be set in place by the Insurer for training of the RAPs, and data on the training imparted during the quarter should be maintained by the Insurer to be submitted to the Authority as and when called for.

(c) Develop suitable systems to redress customer grievances/complaints.

(d) Develop simple insurance products, which are easy to understand by the RAPs and rural customers and other lower income segments and file the same with the Authority for approval.

(e) Insurers should submit a quarterly statement in Form-C giving details of all products marketed by CSC-SPV.

(f) Develop suitable feedback mechanisms to bring in improvements in the services rendered, effect changes, if any, required in the policy terms and conditions.

(g) Develop suitable system to ensure continued insurance protection and servicing to rural customers.

(h) Insurers shall communicate the details of lapses, if any, committed by the RAPs to the other stakeholders such as service partner agency and CSC-SPV for necessary action.

SCHEDULE-VI

Procedure for Disciplinary Proceedings against the CSC-SPV and RAP and Suspension or Cancellation of Registration of CSC-SPV and RAP (Regulation 18 & 19)

Part I

Suspension or Cancellation of Registration of the CSC-SPV with Notice

The Authority may suspend or cancel the registration of CSC-SPV for any one or more of the following reasons:

(i) suffers at any time during the period of the registration from any of the disqualifications specified under sub-section (5) of section 42D of the Act;

(ii) violates the provisions of the Act, IRDA Act 1999 and Rules, Regulations, Guidelines, Notices, Circulars made there under, such as:

a. Fails to furnish any information relating to its insurance related activities as required by the Authority;

b. Furnishes wrong or false information; or conceals or fails to disclose material facts in the application submitted for obtaining registration ;

c. Indulges in rebates or inducements in cash or kind to a client or any of the client's Directors or other employees or any person acting as an introducer;

d. Fails to carry out its obligations as specified in these Regulations.

e. Fails to comply with any of the conditions subject to which the registration has been granted.

f. Fails to comply with duties and obligations of CSC-SPV towards RAP

g. Fails to comply with duties and obligations of CSC-SPV towards Insurers

(iii) Resort to spurious calls or mis-selling;

(iv) Acts in a manner against the interest of the policyholders or against public interest.

Part II

Procedure to be followed while initiation of Action against the CSC-SPV

1. The Authority shall issue a Show Cause Notice to the CSC-SPV, requiring them to show cause within 21 days from the date of receipt of the notice, why the registration granted to the CSC-SPV shall not be suspended or cancelled or any other action as considered appropriate by the Authority for the violations noted in the show cause notice shall not be taken.

2. The CSC-SPV shall submit its reply to show cause notice issued by the Authority within the time limit stipulated in the notice.

3. Upon considering the reply, if any, the Authority may pass an order directing the suspension or cancellation of the registration granted to the CSC-SPV or shall pass any other order as deemed appropriate based on the facts of the case.

4. The Authority shall communicate the decision to the CSC-SPV within thirty days from the date of taking such decision stating therein the grounds on which the decision is taken.

5. The CSC-SPV, aggrieved by the decision of the Authority may make an appeal to Securities Appellate Tribunal (SAT), as per the procedure prescribed for such an appeal, within a period of forty-five days from the date on which a copy of the order made under clause (4) above is received by him, for passing such orders thereon as it thinks fit, conforming, modifying or setting aside the order appealed against.

6. In case the Securities Appellate Tribunal after consideration of the application made under clause (5) above, rejects the appeal, the Applicant can make a fresh application for grant of registration only after one year from the date of final rejection. The Authority may consider such application on merit.

Part III

Cancellation of Registration of CSC-SPV without notice

The Registration of CSC-SPV may be cancelled or suspended without notice, provided the Authority has communicated the reasons for the cancellation in writing:

(i) if it is found guilty of fraud, or is convicted for a criminal offence;

(ii) commits such defaults, which require immediate action in the opinion of the Authority;

The procedure to be followed while initiation of Action against the CSC-SPV under this regulation is as specified in clauses of Part II above.

Part IV

Cancellation or suspension of certificate of RAP with notice

(i) The Certificate of RAP may be cancelled or suspended after due notice and after giving him a reasonable opportunity of being heard, if the RAP is found guilty of misconduct or his conduct is not in accordance with the code of conduct as specified in these Regulations, or fails to carry out his obligations as specified under these Regulations.

(ii) The procedure to be followed while initiation of Action against the RAP will be as specified in Part II above as applicable to CSC-SPV.

(iii) The procedure enunciated above shall be undertaken by the CSC-SPV who shall then submit a report to the Authority for a decision.

Part V

Cancellation or suspension of certificate of RAP without notice

(i) The certificate of RAP may be cancelled or suspended without notice if he is found guilty of fraud, or is convicted for a criminal offence, or commits such defaults which require immediate action in the opinion of the Authority, provided that the Authority has communicated the reasons for the cancellation in writing.

(ii) The procedure to be followed while initiation of Action against the RAP is specified in Part II above as applicable to CSC-SPV

(iii) The procedure enunciated above shall be undertaken by the CSC-SPV who shall then submit a report to the Authority for a decision.

Part VI

Effect of Suspension or cancellation of registration of CSC-SPV

(i) CSC-SPV, whose registration has been suspended or cancelled by the Authority, shall, on and from the date of the receipt of the communication under these Regulations, shall cease to act as an intermediary and shall cease to solicit Insurance business.

(ii) On and from the date of suspension or cancellation of the registration of the CSC-SPV, the CSC-SPV shall:

(a) not undertake any new assignment or contract related to insurance business or solicit or procure insurance business during the period of such debarment or suspension;

(b) take such other action including the action relating to any records or documents and policies or money of the policyholders as per the directions of the Authority and relevant provisions of these regulations.

(c) return the certificate of registration so cancelled to the Authority and shall not represent itself to be a holder of registration for carrying out the activity for which such registration had been granted;

(d) make provisions as regards liability incurred or assumed by it;

(e) take such other action including the action relating to recovery or seizure of any records or documents and policies of the policyholders that may be in custody or control of such person, within the time period and in the manner, as may be required under the relevant regulations or as may be directed by the Authority while passing order under this Schedule or otherwise.

(f) take action as specified in these regulations.

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Under IRDAI (Insurance Services by Common Service Centres), Regulations, 2015

Form - A

Application for Grant of Registration/Renewal of Registration (Regulation 3.1(a), 6.1 & 6.2)

NAME OF THE APPLICANT :

CONTACT ADDRESS :

TELEPHONE NO. :

MOBILE NO. :

FAX NO. :

E-mail :

Instructions for filling up the form:

It is important that before this application form is filled in, the Regulation issued by the Authority are studied carefully.

Applicant must submit a duly completed application form together with all appropriate, supporting documents to the Authority.

Application for registration will be considered only if it is complete in all respects.

Applicants should sign the applications themselves.

Information which needs to be supplied in more details may be given on separate sheets which should be attached to the application form.

1. PARTICULARS OF THE APPLICANT

1.1 Name of the Applicant:

1.2 Address - Principal Place of business/Registered Office.

Pin Code:		Email:	
Tel No:		Fax No:	
		Mobile No:	

** (Attach List of Addresses of Branch Offices if any)

Name and Designation of the Principal Officer

2. ORGANISATION - STRUCTURE

Status of the Applicant:

(Limited company-Private/Public, Others. If listed, names of Stock Exchanges to be given)

Name of the company	Status	Date of Incorporation (DD/MM/YYYY)	Place of Incorporation	Name of stock exchanges where listed

3. BUSINESS INFORMATION

3.1 Three years business plan document with projected volume of activities and income (including anticipated) for which registration sought is to be specifically mentioned and attached to this application.

3.2 Organisation Chart separately showing functional responsibilities to be enclosed

3.3 Particulars of Key Management Personnel

Name	Designation/Position	Qualification	Experience	Date of Appointment	Functional Area

3.4 Any other information considered relevant to the nature of services rendered by the applicant.

4. FINANCIAL INFORMATION

Capital Structure (Rs. in lakhs)

SNo	Capital Structure	Preceding year (X - 2)	Preceding year (X - 1)	Preceding year (X)
(a)	Authorized Capital and issued capital			
(b)	Paid-up capital			
(c)	Free Reserves (Excluding Re- valuation reserves)			
(d)	Total (b) + (c)			

Note: Please enclose three years audited annual accounts. If minimum capital requirement has been met after last audited annual accounts, audited statement of accounts for the period ending on a later date should also be submitted.

5. OTHER INFORMATION, IF ANY

5.1 Details of all settled and pending disputes: (Attach separate sheet and give full information in the format shown below)

Nature of dispute	Name of the party	Pending/settled

** Attach sheet if required

5.2 Details, if any of any economic offences by the applicant or any of the Directors or key managerial Personnel in the last three years.

For and on behalf of

Principal Officer CEO/Managing Director

(Signature and Name of Applicant) (Signature & Name of Applicant)

{Block Letters} {Block Letters}

Place:

Date:

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Under IRDAI (Insurance Services by Common Service Centres),

Regulations, 2015

Form - B

CERTIFICATE OF REGISTRATION

(Regulation 4.1 & 6.5)

In exercise of the powers conferred by sub-section (1) of section 42D of the Insurance Act, 1938 (4 of 1938) the Authority hereby grants a registration to

M/S.CSC e-Governance Services India Limited

to act as Authorised Intermediary to market the specifically approved insurance products through the Rural Authorised Persons (Village Level Entrepreneurs) under CSC Model under the IRDAI (Insurance Services by Common Service Centres) Regulation, 2015.

Registration Code granted is

1. This certificate of registration shall be valid from _____to _____

This certificate of registration is subject to the Act, Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 (4 of 1999) and the IRDAI (Insurance Services by Common Service Centres) Regulation, 2015.

2. and shall not be construed to be in compliance with or in conformity to any other Act, rules or regulations.

Place:

By Order

Date: _____

For and on behalf of

Insurance Regulatory and Development Authority of India

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Under IRDAI (Insurance Services by Common Service Centres), Regulations, 2015

Form - C

(to be furnished by the Insurer)

Details of the Insurance Products marketed through CSC-SPV

(Regulation 15 & Sch V)

Name of the Insurer : _____

Return for the quarter ending : _____

No. Of products marketed at the beginning of the quarter : _____

No. Of products added during the quarter : _____

No. Of products withdrawn during the quarter : _____

No. Of products marketed at the end of the quarter : _____

Detailed list of products since inception

S.No.	Product Name	Product Category	IRDA Approval No. (UIN)	Date of commencement	Date of withdrawal

Date:

Place:

Signature

Name & Designation of Authorised Signatory

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Under IRDAI (Insurance Services by Common Service Centres), Regulations, 2015

Form - D

(To be furnished in spread sheet format to the Authority by CSC-SPV)

Details of the Products Marketed by CSC-SPV
(Regulation 16.1)

Return for the quarter ending: _____

Details	No. of Life Insurers	No. of Non Life Insurers	No. of Life Products	No. of Non Life Products	No. of RAPs
At the beginning of the quarter					
Additions during the Quarter					
Deletions during the Quarter					
Active at the end of the quarter					

Date:

Place:

Signature

Name & Designation of Authorised Signatory

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Under IRDAI (Insurance Services by Common Service Centres),

Regulations, 2015

Form - E

(To be furnished in spread sheet format to the Authority by CSC-SPV)

Details of the Premium procured and Remuneration Earned

(Regulation 16.1)

Return for the quarter ending: _____

S No..	Name of RAP (Village level Entrepreneur)	IRDAI Certificate number	Date of passing the Examination	No. of Policies procured	Net premium procured	Remuneration received for premium Procured by the RAP during the period.	Remuneration received for rendering other services by the RAP during the Period.

Net Premium means (Gross premium less Service Tax)

Date:

Signature of Principal Officer of CSC-SPV

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA

Under IRDAI (Insurance Services by Common Service Centres),

Regulations, 2015

Form - F

(To be furnished in spread sheet format to the Authority by CSC-SPV)

Details of the Premium procured and Claims

(Regulation 16.1)

Return for the quarter ending: _____

S. No	Name of RAP (Village level Entrepreneur)	IRDAI Registration number	PIN code of the location of RAP	No. of Policies procured	Net premium income during the period	No. of Claims paid	Claim Amount Paid

Date:

Signature of Principal Officer of CSC-SPV

INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA
Under IRDAI (Insurance Services by Common Service Centres), Regulations, 2015
Form - G
(To be furnished in spread sheet format to the Authority by Insurer)
Details of the business sourced
(Regulation 16.2)

Name of Insurer:
Due date of the return: 15th November and 15th May every year.
Details on the business sourced through the CSC Model:
During the half-yearly period/Cumulative details during the Year *:
Name of the product:

Details of business	State 1	State 2**
Total No. of policies issued		
Total premium collected		
Total commission paid		
Total service charges paid		
Total No. of policies discontinued after the grace period		

Total No. of policies revived during the period		
Total No. of policies surrendered		
Total No. of claims incurred		
Total No. of claims settled		
Total No. of claims outstanding		
Total No. of claims rejected		
Total in force at the end of the period		
Total charges levied (for Variable Insurance Product)		
Total interest credited (for Variable Insurance Product)		
Totals amount in the Individual Policy Accounts at the beginning of the year		
Total amount in the Individual Policy Accounts at the end of the Year		

* The details shall be given for the half year and for the year also separately.

** The details shall be given for each State separately.

Signature of the AA

Signature of the CEO

Date:

T. S. VIJAYAN, Chairman

[ADVT. III/4/Exty./161/15(237)]

Printed by the Manager, Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.